N° 602 • MAI 2021

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Test

MATELAS
"100 % LATEX" ET CLASSIQUES
Des écarts de prix et de qualité

TROP DE FAUSSES PROMESSES !

"Faible en calories"
"Enrichi en vitamines"
"Antioxydants"...

L'étiquetage de 49 produits analysé

TESTS LABO QC

TONDEUSES
La réparabilité prise en compte

PLAQUES À INDUCTION
Pas toujours simples à l'usage

NETTOYEURS
Lequel pour vos sols ?

DÉODORANTS
Plutôt sains et efficaces

L 12260 - 602 - F: 4,80 € - RD
DOM avion: 6 € • TOM: 720 XPF • Île Maurice: 4,80 €

Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs citoyens responsables.

QUE CHOISIR, c'est plus qu'un magazine !

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1re association de consommateurs de France.

LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 140 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes, vos besoins pour que votre voix soit entendue.

L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

Quechoisir.org

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK

UFC-QUE CHOISIR
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél. : 01 43 48 55 48. Télécopie : 01 43 48 44 35

Président et directeur des publications : Alain Bazot **Assistant/relations presse/communication :** Corentin Coppens, Olivier Dejeufosse, Mathieu Wolfersperger **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) – **Assistante :** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (chef de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (*QC* en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette :** Ludovic Wyart **(directeur artistique),** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web :** Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanjard • **Documentation :** Frédérique Vidal **(responsable),** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **A collaboré à ce numéro :** Élodie Toustou **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff **(directeur),** Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret **(directeur),** Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** • Raphaël Bartlomé **(responsable),** Gaëtan Dupin, Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin **(directrice administrative et financière),** Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines :** Véronique Couesnon **(directrice),** Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets :** Régis Ghozlan **(directeur),** Maud Pontonnier • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille **(directeur technique),** Damien Bidault, Gilles Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Guillaume Sezneck, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Assia Chetioui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** • Thierry Duqueroy **(directeur),** Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent • **Courrier :** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique :** Sophie Herbreteau **(directrice),** Falone Apety, Murielle Bailly, Christina Bamba, Mohamed Benheddi, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Axelle Cochinal, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi, Louise Shan • **Service abonnements :** *Que Choisir,* 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président :** Alain Bazot – **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne **Trésorier :** Jacques Robert **Trésorier adjoint :** Jacques Fleury **Secrétaire :** Michel Namy • **Conseil d'administration :** Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Arnaud Lajugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Martial Verschaeve ; et pour le personnel, Soraya Hamimi, Julia Le Roux • **Études et Lobby :** Mathieu Escot **(directeur adjoint),** Olivier Andrault, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevillard, Ana Lamy, Lauriane Le Menn, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique :** Cédric Musso **(directeur)** • **Relations associatives :** Béatrice Delpech **(directrice adjointe),** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson, Chantal Trancoso **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé,* un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1 580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

SOMMAIRE

N° 602 - MAI 2021

16
« Riche en fibres », « faible en calories »... Promesses trompeuses sur les étiquettes

ZONE ROUGE

A. LECOMTE

N. TAVERNIER/REA

26
McDonald's Les doubles discours du roi du burger

36
Nettoyeurs de sol Y voir clair pour faire place nette

GRAND TEST • LABO QC

CUNAPLUS/SHUTTERSTOCK

VGSTOCKSTUDIO/SHUTTERSTOCK

43
Matelas Du latex et une dose d'intox

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref 4

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales 12
Les associations locales et leurs actions 14

ZONE ROUGE

« Riche en fibres », « faible en calories »...
▪ Promesses trompeuses sur les étiquettes 16

RETOUR SUR...

Rénovation énergétique ▪ Efficacité non garantie 24

ALERTE

McDonald's ▪ Les doubles discours du roi du burger 26
SFAM ▪ La machine s'emballe 30
Consommation ▪ Minicrédits, mégafrais 32

LABO QC

GRAND TEST DU MOIS
Nettoyeurs de sol ▪ Y voir clair pour faire place nette 36

Plaques à induction ▪ La cuisson intensive sur le gril 40
Tablettes tactiles 42
Matelas ▪ Du latex et une dose d'intox 43
Tondeuses à gazon ▪ L'indice de réparabilité est lancé 46
Antitranspirants et déodorants ▪ Pas de sueurs froides 48

DÉCRYPTAGE

Régimes minceur ▪ Limiter les risques et l'effet rebond 50
Livres photo ▪ Des souvenirs sur papier glacé 54
Clubs et villages vacances ▪ Un succès loin des clichés 57

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

TOUT S'EXPLIQUE

Eau et électricité ▪ Comment réduire ses factures ? 64
Formation ▪ Transformez votre temps en argent 65
Hôpital ▪ Réagir en cas de vol 65

VOYAGE, VOYAGE 66

Une situation passagère ?

Le numéro 601 de *Que Choisir* a été tiré à 520 400 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
A. LECOMTE-VGSTOSTUDIO/SHUTTERSTOCK-TETRA IMAGES/ANDIA

ÉDITO

A. LECOMTE

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

Notre justice

De la justice, il en est question avec le jugement du Mediator qui nous laisse sur notre faim (lire p. 5 et p. 12). Dans ces lignes, également. Lente, inadaptée, laxiste… l'institution est la cible récurrente de vives critiques. Comme si on se plaisait à ne pas l'aimer, elle qui alimente notre vie quotidienne, politique et médiatique. La nomination d'Éric Dupond-Moretti au poste de garde des Sceaux a spectaculairement braqué les projecteurs sur elle. Vu la personnalité de l'impétrant, c'est un signal fort. Avec lui, il est question de bousculer le système, de le mettre « vraiment » au service du citoyen. Aussi, de nouvelles réformes sont discutées ; pour dynamiser la justice de proximité, moderniser les procédures… Pourtant, ces dernières années ont déjà été marquées par quelques évolutions notables (généralisation de la conciliation, simplification du divorce, nouvelles règles devant les prud'hommes…). *« Trop de réformes à absorber en trop peu de temps »*, ont gémi de nombreux juges, avocats… Mal préparées et précipitées, certaines auraient eu l'effet inverse à celui recherché : elles ont compliqué les choses plutôt que de les fluidifier. Bien sûr, le monde judiciaire est traditionnellement rétif au changement. Admettons néanmoins que dans le passé, il a pu être échaudé par des mesures prises non pour rendre la justice plus efficace, mais pour camoufler son manque de moyens. L'actuel ministre en charge a certes beau jeu d'annoncer que son budget a connu une hausse historique en 2021. Ah, les chiffres ! Un syndicat de magistrats a vite fait de lui rétorquer que cette augmentation n'est que le résultat de report de sommes affectées à de précédents exercices et non engagées. Au fil des ans, le flux des affaires qui arrivent devant les tribunaux ne cesse de grossir (la crise sanitaire n'a rien arrangé). Or, comparée à ses voisins européens, la France reste largement sous-dotée en magistrats, greffiers… Notre justice, pilier d'un État de droit, est condamnée à rester cette malade chronique tant qu'on ne lui administrera pas un coûteux traitement de choc. La prescription de quelques mesures ne fait que masquer ses symptômes. ◆

INFO EXPRESS

PLANS D'ÉPARGNE LOGEMENT

L'UFC-Que Choisir attaque La banque postale

Prétextant des exigences réglementaires, La banque postale somme, par courrier, nombre de ses clients titulaires d'un plan d'épargne logement (PEL) d'ouvrir un compte courant payant sous peine de clôturer leur placement (*QC* nº 601, p. 22). Beaucoup de particuliers nous ont alertés après avoir vu leur PEL ou celui de leurs enfants fermé, car ils ne s'étaient pas exécutés. Y compris s'ils respectaient la seule règle applicable, à savoir des versements réguliers pour un montant minimal de 540 € par an. Le PEL est gratuit et rien n'oblige à posséder un compte courant dans le même établissement. Or, La banque postale en impose l'ouverture, alors que les frais afférents peuvent atteindre près de 100 € dans le cas d'un forfait comprenant une carte bancaire et une assurance des moyens de paiement. L'UFC-Que Choisir estime que l'enseigne bancaire agit dans l'illégalité, mais cette dernière maintient sa position. Elle accepte seulement de faire évoluer la lettre envoyée à ses clients. L'association de défense des consommateurs l'a donc assignée devant le tribunal judiciaire de Paris. Son objectif : faire cesser ces mauvaises pratiques et ces clôtures de PEL injustifiées. Si ce produit coûte cher aux banques, il peut rapporter gros à ses détenteurs : le taux d'intérêt est fixé à la souscription pour toute la durée de vie du plan. Les anciennes générations sont très rémunératrices, par exemple 2,5 % bruts pour une ouverture entre août 2003 et janvier 2015. Loin du 1 % brut accordé aux PEL souscrits depuis le 1er août 2016. ◆

Des clôtures de PEL injustifiées

ÉTIQUETAGE

Ne pas se fier aux apparences

Une bouteille en plastique vert, une étiquette majoritairement verte, la mention « olive » bien visible, la marque Tramier, spécialiste de ce fruit… pas de doute, c'est de l'huile d'olive ! Eh bien non. Il n'y en a que 20 % dans la bouteille (photo), mélangés à 80 % d'huile de tournesol. Sur son site, le fabricant vante son improbable mélange qui *« allie bienfaits nutritionnels et plaisir »*. En réalité, le tournesol n'a aucun intérêt nutritionnel, il est riche en acides gras oméga 6, déjà en excès dans notre alimentation. Et, côté goût, impossible de faire des miracles avec un cinquième d'olive. L'industriel peut vendre un produit nettement plus cher que la banale huile de tournesol. Quant au consommateur, ce n'est qu'après l'achat qu'il découvre la supercherie et la mention « tournesol », en tout petit… ◆

L. NOBOUT/IP3-MAXPPP

Les médecins poursuivis pour prise illégale d'intérêts ont été, pour la plupart, relaxés.

MEDIATOR

Des experts pas vus, pas pris...

Dans l'affaire Mediator, le 29 mars dernier, la justice a condamné le groupe Servier et son ancien numéro 2, ainsi que l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM). Quant aux experts externes de l'autorité de santé, rémunérés à l'époque par la firme pharmaceutique, ils s'en sortent bien. Par manque de preuves...

Rémunérés par Servier comme consultants alors qu'ils siégeaient dans des commissions pour la commercialisation ou le remboursement des médicaments, ils étaient poursuivis pour prise illégale d'intérêts. La plupart des médecins visés ont bénéficié d'une relaxe. Et les raisons en disent long sur la persistance, jusqu'au début des années 2000, d'une organisation arriérée de l'Agence française de sécurité sanitaire et des produits de santé (Afssaps, remplacée par l'ANSM). Pour la quasi-totalité des experts appelés devant le tribunal, l'absence – jusqu'au milieu des années 1990 ! – de comptes rendus des réunions de commissions a joué en leur faveur. *« Aucun document ne nous permet de vérifier si vous êtes à ce moment-là en situation de surveillance ou de contrôle pour Servier »,* répète à chaque fois la présidente du tribunal, Sylvie Daunis. L'opacité totale des discussions empêche de savoir s'ils ont profité de leur position à l'Agence pour faire valoir les intérêts de la firme Servier. Si lobbying il y a eu, il était invisible. À la fin des années 1990, les mentalités changent peu à peu, même à l'Afssaps. Les comptes rendus de réunions entrent enfin dans les mœurs. Mais les résumés sont lacunaires. Là encore, c'est tout à l'avantage des prévenus. *« Nous n'avons pas de preuve de votre participation »,* explique Mme Daunis à Jean-Roger Claude, qui ne s'est jamais caché de ses relations étroites avec Servier. *« On ignore si vous êtes présent »,* poursuit-elle à propos de Michel Detilleux. *« Aucun document ne montre votre participation à une réunion consacrée aux produits Servier »,* reconnaît-elle devant Bernard Rouveix quelques minutes plus tard. Pas vus, pas pris. Impossible de savoir s'il y a eu intervention en faveur de Servier. Relaxe, donc.

Impossible de savoir s'il y a eu intervention en faveur de Servier

Certains faits sont prescrits

Quand, enfin, les pratiques s'améliorent nettement, il n'y a plus rien à reprocher aux experts. Non qu'ils aient coupé les ponts avec Servier, loin de là ! Ils n'ont pas non plus déserté les couloirs de l'Agence. À l'audience, ces médecins ont d'ailleurs montré qu'ils ne saisissaient toujours pas le problème d'avoir œuvré, en même temps, pour l'industrie et l'agence de régulation du médicament... Simplement, à partir des années 2000, ils respectent les règles de déontologie en vigueur à l'Afssaps. Ils déclarent officiellement les liens qu'ils ont avec Servier. S'il y a prise illégale d'intérêts, la justice doit être saisie dès ce moment-là, dans un délai maximal de six ans. Aujourd'hui, les faits sont prescrits, lit-on dans le jugement. Finalement, Bernard Rouveix est le seul de ces experts externes à être sanctionné (un an de prison avec sursis et 30 000 € d'amende) pour avoir participé à une réunion à l'Agence en 2004 sans avoir déclaré ses liens avec Servier. Il en va autrement des anciens de l'Agence passés, par la suite, au service de Servier sans avoir respecté le délai de trois ans imposé par la loi. Ce « pantouflage » a été puni de 18 mois avec sursis et de 30 000 € d'amende. Jean-Michel Alexandre, sommité de la pharmacologie française et ancien chef de l'évaluation à l'Agence, fait partie des condamnés. ◆

A. DELPEY/ANDIA

Les laboratoires Servier ont sciemment dissimulé la dangerosité du Mediator.

RAPPELS PRODUITS

VÉLO RENAISSANCE 26" FEMME H46 DE MARQUE ARCADE CYCLES
Références : A009686, A009689, A013457, A013459 et A14987. **PROBLÈME :** plusieurs non-conformités entraînent un risque pour la sécurité du consommateur. **OÙ S'ADRESSER :** contacter le magasin d'achat afin de vérifier si le vélo fait partie des modèles rappelés.

CHUTNEY DE MANGUE CUIT AU CHAUDRON LUCIEN GEORGELIN
Code-barres : 3330720520135. DLUO : 22/09/2023. Estampille sanitaire ou code emballeur : EMB 47326B. **PROBLÈME :** présence d'oxyde d'éthylène à une teneur supérieure à la limite autorisée. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin d'achat pour remboursement. Informations au 05 53 20 52 49.

SWEAT-SHIRT HOODY CANTINE GRIS DE MARQUE TAJINE BANANE
PROBLÈME : les embouts métalliques des cordons de la capuche peuvent se dessertir. Le vêtement est destiné à l'adulte, mais sa fonction d'aide à l'allaitement entraîne un risque au regard de la proximité de l'enfant avec sa mère. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin d'achat pour remboursement.

GILET LJ 150 N DE MARQUE TRIBORD
Commercialisé par Decathlon entre le 15/02/2021 et le 10/03/2021. Code : 8491769. **PROBLÈME :** la cartouche de CO_2 peut être vide, rendant le gonflage du gilet impossible et ne lui permettant plus d'assurer sa fonction de sécurité dans l'eau. **OÙ S'ADRESSER :** dévisser la cartouche de CO_2 pour vérifier que l'opercule n'est pas percé, ou rendez-vous en magasin Decathlon pour remboursement. Informations au 0 800 710 770.

JOUETS DE BAIN LED EN FORME D'ANIMAUX VENDUS CHEZ ALDI
Du 12/09/2020 au 11/03/2021. Lot : WKNF7481. Code-barres : 26095981. **PROBLÈME :** risque de lésion oculaire lié à la puissance de la LED bleue. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin Aldi pour remboursement.

Tous les rappels de produits sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

TESTS COVID-19

Des laboratoires poussent à la consommation

« *Vous êtes positif, revenez dans une semaine vous refaire tester pour vérifier que vous n'êtes plus contagieux.* » Voilà ce que des personnes se sont entendu dire à l'issue d'un test pour le Covid-19. Un patient a même été convoqué une troisième fois, une semaine après sa deuxième analyse positive. Or, les consignes gouvernementales sont claires : un test positif nécessite un isolement de dix jours. Si la fièvre ou une gêne respiratoire persiste, cette mesure ne peut être levée que 48 heures après la fin des symptômes. Mais aucune source officielle ne parle de second test. Mesconseilscovid.sante.gouv.fr précise même : « *Si vous respectez ces indications, il n'est pas nécessaire de réaliser un test pour sortir d'isolement, le résultat pourrait être positif alors que vous n'êtes plus contagieux.* » En effet, l'analyse peut rester positive plusieurs semaines, voire des mois, après l'apparition des symptômes, tandis que le risque de contagion se compte en jours. Dans la semaine où nous écrivons cet article, près de 210 000 personnes ont été testées positives. Les professionnels reçoivent de l'Assurance maladie 33,50 € par test antigénique et de 31 à 54 € pour un PCR. Les abus n'ont rien d'anodin pour le budget de la Sécu. ◆

ALAMY/PHOTO12

GRANDE DISTRIBUTION

Haro sur la location longue durée

Le dernier rapport annuel de la Cour des comptes s'inquiète de l'accroissement de la location longue durée (LLD) dans la grande distribution. La pratique consiste, pour le consommateur, à louer un smartphone, un micro-ondes ou encore un réfrigérateur plutôt que de l'acheter.

Une information au client insuffisante

« *Attractive par la faiblesse des loyers proposés, accessible à tous les clients sans vérification de leur solvabilité, la LLD peut être un engagement très contraignant sur plusieurs années, pour un intérêt économique discutable et avec une information préalable insuffisante* », alerte la juridiction financière. Les clients non avertis sont privés de moyens de comparer achat et LLD, alors que l'écart tarifaire peut être énorme : un téléviseur vendu 283 € revient 53 % plus cher en location ! Autres points noirs, l'absence de protection du souscripteur en cas d'accident de la vie (invalidité, perte d'emploi…) et l'application d'intérêts de retard aux taux « *parfois proches de l'usure* » en cas de difficultés de remboursement. La Cour recommande « *de faire évoluer le cadre juridique pour assurer une meilleure protection des clients* » et « *réduire le risque de contournement de la législation sur le crédit à la consommation* ». Une aspiration partagée par l'UFC-Que Choisir. Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, a annoncé que des travaux seront lancés cette année pour « *identifier les modalités possibles d'amélioration du dispositif* ». ◆

LAIT ET PRODUITS LAITIERS

L'indication de l'origine rejetée

Un dossier mal ficelé ?

Par sa décision du 10 mars 2021, le Conseil d'État a décrété qu'il était *« illégal d'imposer l'étiquetage géographique du lait, car il n'y a pas de lien avéré entre son origine et ses propriétés »*. Par conséquent, l'expérimentation sur cet affichage, commencée en 2017 et qui devait courir jusqu'au 31 décembre 2021, est interrompue. Petit retour en arrière.

« UE » ou « non UE » : mentionner la provenance du lait peut influencer le choix des consommateurs.

DELMARTY/ALPACA-ANDIA

Le groupe Lactalis dérangé par la transparence

En 2016, alors que les éleveurs laitiers subissent une grave crise économique, le gouvernement propose d'instaurer un étiquetage obligatoire de l'origine du lait et des produits laitiers – c'est d'ailleurs une demande forte de l'UFC-Que Choisir (lire aussi, p. 12). La mention « UE » ou « non UE » doit être apposée sur l'emballage sous peine de sanctions, précise un décret. Mais l'expérimentation nécessite une dérogation au règlement européen concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires. Cette transparence dérange le groupe Lactalis, qui demande dès 2018 l'annulation du décret. L'affaire remonte jusqu'à la Cour de justice de l'Union européenne, qui tranche le 1er octobre 2020. Son jugement explique qu'un État membre ne peut imposer un tel affichage qu'à deux conditions cumulées : premièrement, que *« la majorité des consommateurs attache une importance significative à cette information »*, et deuxièmement, qu'il existe un *« lien avéré entre certaines propriétés d'une denrée alimentaire et son origine ou sa provenance »*. Or, le ministère de l'Agriculture, faisant preuve d'une certaine légèreté juridique, n'a étayé que le premier point. S'appuyant sur ce jugement, le Conseil d'État a donc donné raison à Lactalis. Ne reste que la bonne volonté des autres fabricants pour poursuivre, ou pas, cette politique de transparence… ◆

ALIMENTATION

Du hachis Parmentier Label rouge !

Du hachis Parmentier surgelé vient de décrocher la précieuse appellation Label rouge (LR). Il rejoint une liste de 434 produits, majoritairement agricoles bruts ou peu préparés (découpés, cuits, surgelés). Y figurent aussi des aliments transformés simples – pain, brioche, fromage, charcuteries – et quelques recettes plus élaborées. Pour ces dernières, le mode de conservation est spécifié dans le cahier des charges : ainsi, le hachis Parmentier doit être surgelé. Certes, sa composition met l'eau à la bouche : viande de bœuf LR, purée préparée le jour même avec crème fraîche et beurre, emmental LR ou comté AOP… Mais une surgélation de 18 mois, qui peut entraîner une altération des matières grasses et donc jouer sur le goût, semble très longue pour un label. Même si l'Institut national des appellations d'origine (Inao) souligne que des tests sensoriels ont validé ce process. *« La demande sociétale évolue vers des plats plus préparés et les signes de qualité doivent y répondre,* explique-t-il. *Le LR permet de satisfaire également l'envie de produits plus élaborés. »* Et *« d'élargir la gamme des aliments de qualité »,* ajoute-t-il. Notre Label rouge bénéficie d'une forte notoriété, prenons garde à ne pas le galvauder en le décernant de façon trop peu sélective. ◆

H. LEITNER/ZOONAR-AGE

NOS POUBELLES

Du vrac de produits valorisables

Après son étude de 2007, l'Agence de la transition écologique (Ademe) vient de publier un nouveau rapport sur la production de déchets ménagers dans l'Hexagone. Parmi les évolutions marquantes, notons la baisse de 20 % de celle des ordures ménagères dites « résiduelles », allant en incinération ou en décharge. À l'inverse, les détritus qui partent en déchetterie augmentent du même pourcentage. Il s'agit donc plutôt d'un jeu de vases communicants que d'une vraie diminution des déchets ménagers. D'ailleurs, la quantité globale de ces derniers n'a chuté que de 2 %. Si la part du papier, du verre et des déchets compostables est en recul dans les ordures ménagères résiduelles, celle des textiles sanitaires et des plastiques s'accroît. Mais, in fine, sur les 254 kg par habitant et par an qui finissent stockés dans une décharge ou brûlés dans un incinérateur, près de 80 %, soit 200 kg par habitant et par an, pourraient être orientés vers de la valorisation matière, selon l'Ademe : 100 kg à composter ou à collecter comme biodéchets, et 100 autres relevant d'une filière de collecte sélective existante. Il y a donc des marges de manœuvre impressionnantes pour réduire ses déchets ménagers si l'on veut bien s'en donner la peine. Quant aux apports en déchetterie, ils augmentent fortement, avec 223 kg par habitant et par an. Et 68 % de tout ce qui y atterrit correspondent, là encore, à une filière sélective existante ou à une valorisation matière possible. ◆

CHAUDIÈRES

Le mirage du biofioul

Pour contrer l'interdiction à venir d'installer des chaudières au fioul (*QC* nº 600, p. 52), les chauffagistes vantent l'arrivée prochaine du biofioul, qui resterait utilisable car émettant moins de gaz à effet de serre. A priori, il suffirait de changer le brûleur des chaudières en service pour que celles-ci puissent fonctionner avec ce nouveau combustible. Le lobbying de la filière du fioul bat son plein en sa faveur et c'est bien compréhensible. Cependant, ce biofioul se compose à 30 % d'ester de colza, autrement dit d'agrocarburant. Or, la culture du colza est déjà très sollicitée par trois filières : la production d'huile destinée à la consommation humaine, celle de tourteaux de colza consacrés à l'alimentation animale et permettant de réduire l'importation de ceux de soja, et celle de carburants, avec le biodiesel. Ajouter un nouveau débouché créerait de fortes tensions. En 2019, il a déjà fallu acheter à l'étranger la moitié du colza dédié au biodiesel. Et en 2020, en France, la récolte a chuté de 32 % par rapport à la moyenne de 2015 à 2019, indique le ministère de l'Agriculture. Enfin, le ministère de la Transition écologique y est défavorable et précise que *« la quantité de biocarburants produits sur des terres agricoles est limitée au niveau européen, et le gisement français déjà utilisé »*.

L'avenir du biofioul s'annonce pour le moins incertain.

VÉHICULES AU RAPPEL

Citroën C5 Aircross

Ford Ranger

Tous les rappels de véhicules sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

LES AUTOMOBILISTES CONCERNÉS DOIVENT S'ADRESSER À LEUR CONCESSIONNAIRE, QUI SE CHARGERA DE L'INTERVENTION.

LES CITROËN C5 AIRCROSS fabriqués entre le 4 et le 21 décembre 2020. **PROBLÈME :** l'attelage de la remorque peut être défectueux, cette dernière risquant alors de se détacher.

LES FORD RANGER construits entre le 1er janvier 2004 et le 31 décembre 2006. **PROBLÈME :** le générateur de gaz du coussin gonflable avant peut être défectueux. Cela risque d'entraîner un gonflage incontrôlé et la libération de fragments métalliques lorsque le coussin gonflable est activé, causant des blessures aux occupants du véhicule.

LES HYUNDAI SANTA FE de l'année 2020, dont le numéro d'identification VIN va de KMHS5811DMU000200 à KMHS581HGMU355954. **PROBLÈME :** le réservoir de carburant peut être endommagé en cas de collision et risquerait alors de se percer et de fuir.

LES HYUNDAI TUCSON produits entre février 2017 et août 2020. **PROBLÈME :** les modules du système de freinage antiblocage ABS peuvent être défectueux. Il est possible que cela entraîne un court-circuit électrique avec le temps, ce qui augmenterait le risque d'incendie dans le compartiment moteur.

LES KIA SOUL sortis d'usine entre le 20 avril 2018 et le 25 novembre 2020. **PROBLÈME :** risque de dysfonctionnement du système d'amplification du freinage.

LES NISSAN JUKE fabriqués entre le 4 avril et 30 mai 2019. **PROBLÈME :** l'airbag conducteur peut avoir été mal installé (mauvais pliage) et ne pas se déployer correctement en cas d'accident.

LES VOLKSWAGEN ID3 construites entre le 13 octobre et le 6 novembre 2020. **PROBLÈME :** mauvaise fixation d'un câble de mise à la masse au niveau du chargeur embarqué.

BURGER/PHANIE, S. LEITENBERGER/REA

MASQUES FFP2

Tout aussi efficaces après lavage

Le grand public a adopté le masque FFP2 pour se protéger dans la rue, les transports et les magasins. Notre test sur 4 modèles achetés dans le commerce démontre que leur effet protecteur perdure après 10 lavages en machine.

Bonne nouvelle ! Tout comme le masque chirurgical (*QC* nº 598), le FFP2 peut être réutilisé par le grand public même s'il est passé en machine et au sèche-linge. Nos tests le prouvent. D'abord, nous avons vérifié les performances de respirabilité et de filtration de trois modèles FFP2 (NF EN 149) et de leur homologue chinois KN95 (norme GB2626) dans leur état neuf, puis après 10 lavages à 60 ºC (température censée anéantir la charge virale) et séchages. Les performances de ces masques étant strictement normées et nos résultats, homogènes, nous pouvons présumer que nos conclusions sont valables pour la plupart des FFP2 du commerce (tant qu'ils respectent scrupuleusement la norme).

Ils restent inconfortables

Concernant la respirabilité, pas de surprise. Les FFP2 se révèlent assez inconfortables à la longue, qu'ils soient neufs ou lavés. C'est logique, puisqu'il s'agit par définition d'appareils de protection respiratoire, protégeant non seulement des gouttelettes (comme les modèles chirurgicaux), mais également des particules en suspension dans l'air. Seule la référence de Newpharma répond aux exigences de respirabilité des masques grand public. Quant au Crazy Chic acheté sur Amazon, il s'améliore un peu sur ce point après son passage au lave-linge.

À la clé, de sacrées économies

Concernant la filtration, les quatre masques testés se montrent très efficaces : ils filtrent parfaitement les particules de plus de 3 µm, à plus de 99,9 % quand ils sont neufs comme après 10 lavages et séchages. À la clé, de sacrées économies ! Contrairement aux masques chirurgicaux, dont les prix se sont effondrés, les FFP2 restent très chers (entre 1 € et 2 € l'unité). S'en servir plusieurs fois permet d'alléger la facture. Notez qu'ils finissent quand même par trinquer : élastiques en tire-bouchon, face avant ébouriffée, points de rouille sur la barrette nasale… Le lave-linge et le sèche-linge laissent des traces.

Précisons que notre test repose sur les prescriptions relatives aux masques grand public, dans le cadre d'un usage non sanitaire. Bien que le FFP2 soit dédié aux personnels soignants et aux individus fortement exposés (au contact d'un malade, par exemple), la population l'a en effet adopté afin de se protéger dans la rue, les transports ou les magasins. Nos conclusions ne sont donc pas valables pour une utilisation en milieu médical, où la charge bactérienne environnante exigerait, a minima, une phase de désinfection. ◆

Nos tests

4 MASQUES DE TYPE FFP2

		Norme revendiquée	Filtration de particules > 3 µm : À neuf %	Filtration de particules > 3 µm : Après 10 lavages (2) %	Respirabilité (1) : À neuf l/m²/s	Respirabilité (1) : Après 10 lavages (2) l/m²/s
1	**DUO YOU DY-9** (Newpharma)	EN 149	100	100	129	127
2	**CRAZY CHIC** (Amazon)	EN 149	100	100	85	109
3	**CHANGZHOU CABLE-LINK PROTECTIVE PRODUCTS KN95** (Pharmacie)	GB2626	100	100	77	80
4	**UNIR** (Citypharma)	EN 149	100	100	79	74
	MASQUE À USAGE NON SANITAIRE **CATÉGORIE 1**		≥ 90	≥ 90	≥ 96	≥ 96
	MASQUE À USAGE NON SANITAIRE **CATÉGORIE 2**		≥ 70	≥ 70	≥ 96	≥ 96

> En point de repère, les masques en tissu aux normes Afnor

Filtration : Conforme à Afnor catégorie 2 / Conforme à Afnor catégorie 1

Respirabilité : Faible / Conforme / Excellente

(1) Perméabilité à l'air pour une dépression de 100 Pa (pascals). (2) Et autant de séchages.

NOTRE PROTOCOLE

Nos tests, qui reposent sur les recommandations pour les masques grand public UNS1 et UNS2, mesurent la respirabilité (résistance respiratoire selon la norme ISO 9237) et l'efficacité de filtration (résistance à la pénétration de particules de plus de 3 µm) des masques à neuf et après 10 lavages à 60 ºC. Ensuite, à chaque fois, les masques ont été mis au sèche-linge.

A. LECOMTE

BOURSE

Des banques toujours gourmandes

Huit mois après le plafonnement, intervenu le 1er juillet 2020, des frais applicables aux plans d'épargne en actions (PEA et PEA PME), l'Autorité des marchés financiers (AMF) a analysé les tarifs pratiqués par les banques et les courtiers en ligne. Verdict ? Pour les frais de courtage prélevés lors de l'achat et de la vente d'actions, l'AMF constate que la limitation à 0,5 % du

Les frais appliqués restent élevés

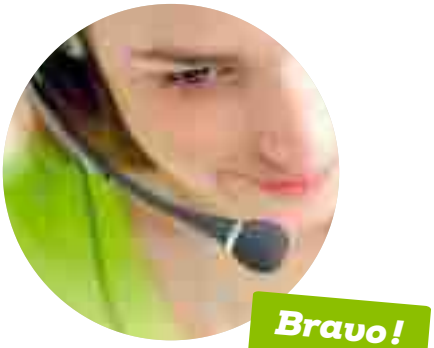
montant pour une opération en ligne a contraint les premières à baisser leurs tarifs. C'est particulièrement visible pour les ordres de petits montants, avec un repli observé de 40 %. Toutefois, elles ne rivalisent toujours pas avec les seconds, qui restent deux à trois fois moins chers. *« Pour un ordre d'achat ou de vente d'actions de 5 000 €,* note-t-elle, *le montant moyen des frais s'élève à 10,20 € chez les courtiers, soit 0,20 % du montant de l'ordre en moyenne, contre 24 € dans une banque. »* Si les enseignes bancaires ont perdu de ce côté, elles se sont rattrapées sur les droits de garde prélevés chaque année. Plafonnés à 0,4 % de la valeur du PEA, avec une majoration possible par ligne ou fonds détenu, de 5 à 25 €, ils ont augmenté, notamment pour les petits portefeuilles : + 4 % ! Dans une banque, un investisseur particulier passant 12 ordres de 5 000 € par an sur Internet et détenant un portefeuille de 60 000 € de 10 lignes paiera, au total, 492 € de frais de garde. *« Un montant stable depuis 10 ans »*, révèle l'institution, qui acte ainsi que la réglementation n'a pas produit les effets attendus. Pour ce même placement, les frais globaux facturés par un courtier ne s'élèvent qu'à 100 € ! Un constat qui doit pousser les consommateurs à faire jouer la concurrence, afin de décrocher, à service égal, de meilleures conditions. Ça tombe bien : les frais de transfert (et de clôture) d'un PEA vers un autre établissement ont, eux aussi, été encadrés. Par exemple, ils ne peuvent pas excéder 15 € par ligne de titres cotés, dans la limite de 150 €, depuis le 1er juillet dernier. ◆

LIVRETS D'ÉPARGNE

C'est la chasse aux doublons

Un décret, paru le 14 mars, va obliger les banques à vérifier qu'un épargnant demandant l'ouverture d'un produit d'épargne réglementée n'en détient pas un de la même catégorie ailleurs. Cette disposition, déjà appliquée pour toute souscription d'un livret A depuis 2013, sera donc étendue progressivement, d'ici à 2024, aux livrets de développement durable et solidaire (LDDS), livrets d'épargne populaire (LEP), plans épargne logement (PEL) et comptes épargne logement (CEL). Concrètement, lors de toute demande d'ouverture, les établissements sollicités doivent interroger l'administration fiscale, afin de contrôler que le particulier ne possède pas déjà pareil compte, plan ou livret. Si oui, il ne peut pas en souscrire un autre tant qu'il n'a pas fermé l'ancien, ou demandé son transfert dans la nouvelle banque. Que se passe-t-il dans le cas où les services des impôts constatent que deux placements du même type sont en sa possession ? Le consommateur dispose d'un délai de deux mois pour régulariser sa situation. S'il ne s'exécute pas, ils sont clôturés d'office et les capitaux, transférés sur des comptes d'attente. ◆

J. BONNEFOY



Bravo !

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Le démarchage mis à l'amende

La direction départementale de la protection de la population (DDPP) du Gard, un service de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), a infligé une lourde amende au groupe Beaumont Énergies. Ce dernier n'avait pas cessé ses campagnes de démarchage téléphonique, alors que la loi du 24 juillet 2020 proscrit cette pratique dans le secteur de la rénovation énergétique. L'enquête menée par la DGCCRF prouve que l'entreprise a appelé plus de 1 200 consommateurs, en l'espace d'à peine deux mois, dans le but de leur vendre des pompes à chaleur, des chauffe-eau thermodynamiques ou une isolation thermique.
La sanction de 366 930 € qui lui a été appliquée atteint presque le maximum légal, fixé à 375 000 €. Les services de la répression des fraudes n'ont d'ailleurs pas chômé entre la parution de la loi et la fin de l'année 2020. Au total, 108 démarcheurs ont été poursuivis pour avoir continué à harceler téléphoniquement les ménages en leur proposant des travaux de rénovation énergétique.
Les amendes cumulent un montant de 4,3 millions d'euros. Signalons qu'en cas de démarchage téléphonique malgré l'interdiction, il est possible de faire un signalement sur la plateforme Signal.conso.gouv.fr. Les sanctions prouvent qu'il y a des suites.

Retrouvez chaque semaine les chroniques de **Que Choisir** sur **Radio Vinci** Autoroutes.

GARO/PHANIE

ARNAQUES

En pleine forme

Au pays des arnaques, le soleil ne se couche jamais. Et l'imagination des escrocs est sans limite, particulièrement ces derniers mois. À croire que le Covid-19 a dopé leur inventivité. Petit florilège de ce qui est apparu récemment – ou qui perdure.

ALAMY/PHOTO12

Il faut être particulièrement vigilant sur le site Leboncoin.

Ils épluchent les avis de décès dans la presse régionale et usurpent l'identité de vrais notaires. « Ils », ce sont les escrocs de tout poil qui n'hésitent pas à faire croire à des particuliers qu'à la suite de la mort d'un proche, ils sont les heureux bénéficiaires d'une assurance vie. Mais pour que les fonds puissent être débloqués, le faux officier ministériel leur demande, après les avoir mis en confiance (envoi de documents au nom d'une étude existante, appels téléphoniques…), de verser un acompte de 5 %. Des centaines de personnes se sont laissé abuser. Certaines d'entre elles ont lâché de 10 000 à 20 000 €, partis dans la poche des margoulins. Des enquêtes sont en cours, mais elles prennent beaucoup de temps et leur issue s'avère incertaine. Sans compter que l'argent détourné a été mis à l'abri sur des comptes ouverts à l'étranger. Un autre variant de cette escroquerie s'est développé ces derniers temps : l'arnaque au faux rachat de crédit. En mars, le quotidien *Le Parisien-Aujourd'hui en France* révélait qu'un certain Michaël C. avait été mis sous les verrous. Il est soupçonné d'avoir spolié plus de 60 consommateurs. Il menait grand train dans les beaux quartiers de Paris.

Gare à l'appât : quand c'est trop beau, il y a souvent un os

Le coup de la panne

C'est une drôle de coïncidence qu'a constatée la mère de Gérard L. Âgée de 90 ans, elle se rend plusieurs fois dans une boutique Orange, afin de signaler des dysfonctionnements sur sa ligne. On l'informe qu'ils sont dus à des travaux. Le lendemain d'une de ses visites, elle reçoit un coup de fil. Son interlocutrice, affirmant travailler pour l'opérateur mobile, lui demande de composer un numéro pour la remise en marche de son installation. La cliente s'exécute. L'appel s'éternise, *« le temps de faire toutes les vérifications nécessaires sur la ligne »*, lui dit-on. Dans les jours qui suivent, la facture arrive : elle s'élève à plus de 1 000 € ! Ce n'est pas Orange qui a appelé la vieille dame mais des escrocs. Le numéro qui lui a été donné commençait par 00 257… indicatif correspondant à celui du Burundi.

Du classique avec Leboncoin

Le site de vente entre particuliers Leboncoin est un terrain de chasse très fréquenté par les aigrefins. Parmi les millions d'annonces qui y sont publiées, un certain nombre d'entre elles se révèlent en effet très louches. Et, malheureusement, des consommateurs tombent dans le panneau. Mais pas tous ! Françoise P. cherche à adopter un chaton de trois mois et en déniche un sur la plateforme. L'auteur de l'annonce lui indique alors qu'il faut seulement lui verser entre 150 et 200 € pour le transport de l'animal, livré à domicile. Françoise P. flaire le piège et ne donne pas suite : *« En l'occurrence, les e-mails étaient si mal écrits que cela ne pouvait qu'éveiller le doute. »* ◆

Que Choisir et la confidentialité de vos données personnelles

 # Les informations personnelles collectées font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de l'UFC-Que Choisir, située 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris, aux fins de gérer les abonnements et les commandes de produits/services et leur suivi ; de réaliser des statistiques ; d'effectuer du profilage pour adresser des offres personnalisées et, enfin, de compléter ces données afin de mieux connaître nos interlocuteurs.
 # Une partie des données provient des associations locales et de courtiers en données (coordonnées, informations sur la demande, données d'identification, etc.).
 # Les données à caractère personnel peuvent être transmises à nos services internes, aux entités de l'UFC-Que Choisir, à des organismes de presse français partenaires et à des associations caritatives, dont une liste exhaustive figure dans notre politique de confidentialité (accessible sur Quechoisir.org/dcp) comme à des prestataires externes, dont certains hors Union européenne. L'UFC-Que Choisir s'assure des garanties appropriées préalablement à tout transfert, dont une copie peut être obtenue en écrivant à l'adresse ci-dessus.
 # Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de données, ainsi que d'opposition au traitement ou à sa limitation, et définir des directives post-mortem via le formulaire en ligne sur Quechoisir.org/dpo. Il est également possible de formuler une réclamation auprès de la Cnil.
 # Les données à caractère personnel sont conservées de manière sécurisée trois ans à compter du terme d'un contrat (abonnement, commande…), sans écarter les dispositions réglementaires propres à certaines catégories de données imposant une durée de conservation particulière ou leur suppression.
 # Le traitement des informations personnelles, suivant les finalités poursuivies, est nécessaire : soit à l'exécution d'un contrat, soit à la réalisation des intérêts légitimes de l'UFC-Que Choisir (analyse de son audience, promotion de son activité), soit repose sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

LE BILLET

A. LECOMTE

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

MEDIATOR

La balance de la justice

On ne peut que partager le sentiment de soulagement mêlé de frustration éprouvé par la pneumologue Irène Frachon à l'annonce du jugement (susceptible d'appel, lire aussi p. 5) du procès du Mediator. Les odieux artifices des laboratoires Servier pour cacher des documents et nier les risques mortels, afin de maintenir coûte que coûte le Mediator sur le marché, ont été condamnés. Servier a été reconnu coupable de tromperie aggravée, d'homicides et de blessures involontaires. Les juges ont aussi pointé les failles du système de pharmacovigilance et estimé que l'Agence nationale de la sécurité des médicaments (ANSM) avait failli. Mais les sanctions obtenues laissent un goût amer : 2,7 millions d'euros d'amende et 160 millions d'euros d'indemnisation, dont 50 000 euros pour l'UFC-Que Choisir, qui s'était constituée partie civile pour rétablir dans leurs droits les victimes absentes. Si le montant des amendes – encaissé par l'État – demeure soumis à des plafonds fixés par la loi, l'indemnisation est, elle, laissée à la discrétion des magistrats. Compte tenu de la gravité des faits, des vies sacrifiées et des souffrances endurées par les victimes (cinq millions de personnes exposées au risque), on espérait que la justice enverrait un signal bien plus fort aux pharmacodélinquants. Car ces derniers ont tiré du Mediator des sommes plus élevées que celles qu'ils vont devoir verser à l'issue de ce procès hors norme. Qu'est-ce qui choque le plus ? Les indemnisations insuffisantes ou le fait qu'une ignominie reste rentable ? Cette prime à la violation de la loi n'est pas acceptable. En matière de dissuasion, le bras de la justice est un peu court. ◆

Retrouvez Alain Bazot sur son blog
WWW.ALAIN-BAZOT.FR

Les actions ***nationales***

ORIGINE DU LAIT

Transparence mise à mal

Le Conseil d'État a invalidé le décret dérogatoire au droit européen qui prévoyait l'obligation d'indiquer l'origine du lait, décret obtenu sous la pression des consommateurs au premier rang desquels l'UFC-Que Choisir (lire aussi p. 7). La décision met en lumière les carences politiques s'agissant de l'information des consommateurs. En effet, la mention de l'origine est de la compétence de l'Union. Or, malgré le scandale des lasagnes au cheval, qui avait révélé, en 2013, les failles de la traçabilité, aucune réforme n'a encore forcé l'industrie agroalimentaire à mentionner l'origine des ingrédients principaux des produits transformés. Bruxelles laisse peu de latitude aux États membres pour avancer sur ce point : il faut un lien entre origine et qualité des produits… C'est un peu court ! À l'heure où les citoyens sont de plus en plus soucieux de l'impact de leur consommation sur la planète, l'indication de l'origine les aide à faire des choix éclairés et à éviter les produits dont l'ingrédient principal vient de trop loin. Mais, pour le lait, ce manque de transparence est autant imputable à l'Europe qu'à la France. En filigrane, la décision du Conseil d'État pointe la légèreté du dossier pour justifier une mesure dérogatoire au droit européen. Le ministère de l'Agriculture serait bien inspiré de proposer un nouveau texte, mieux étayé, afin qu'il ne soit pas encore une fois retoqué. ◆

P. ALLARD/REA

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

« Un appel, un contrat », c'est fini pour les assureurs

Enfin ! La pratique « un appel, un contrat » est interdite. La loi met un terme à cette méthode scandaleuse des courtiers d'assurances qui, à force d'insistance, arrivaient à arracher l'accord oral des consommateurs. L'UFC-Que Choisir dénonçait depuis longtemps ce démarchage agressif et se félicite de cette avancée. Une signature écrite 24 heures après la réception du contrat est désormais exigée. Une nouvelle règle obtenue de haute lutte face au lobby des assureurs et des courtiers. Ce dernier s'y opposait et usait du sempiternel chantage à l'emploi. Mais rappelons qu'en se conformant à la législation, les professionnels ne feront que respecter l'engagement qu'ils avaient unanimement pris devant le Comité consultatif du secteur financier ! Cette victoire de l'UFC-Que Choisir dans son combat contre le démarchage téléphonique devrait permettre d'endiguer la souscription opaque et non sollicitée de contrats d'assurance, lesquels se révèlent très souvent inadaptés aux besoins des consommateurs. ◆

L. GRANDGUILLOT/REA

ÉPANDAGE

Quand le gouvernement prend une claque

C'est un sérieux revers que vient d'essuyer le gouvernement ! Il y a un an, il était resté sourd aux protestations de l'UFC-Que Choisir et d'autres ONG lorsqu'il avait décidé de réduire les distances de sécurité entre les zones d'épandage de pesticides et les abords des habitations. Avec son assentiment, des chartes départementales, élaborées sans réelle concertation par les chambres d'agriculture, devaient encore rogner ces intervalles devenus ridiculement faibles. Il n'était pas question de l'accepter, aussi notre collectif d'associations a-t-il saisi le Conseil d'État, lequel a posé une question prioritaire de constitutionnalité au Conseil constitutionnel. Ce dernier y a répondu : il a invalidé la procédure d'élaboration de ces chartes, jugée contraire à la celle de l'environnement. La raison ? Elle n'associait pas vraiment les parties prenantes. C'est un camouflet pour l'exécutif et le lobby des pesticides, et une grande victoire pour notre collectif. La décision s'applique immédiatement, y compris aux procédures en cours. Les quelque 80 chartes d'engagement départementales volent donc en éclats et les distances protectrices de 5 et 10 mètres ne peuvent plus être réduites par la seule volonté du monde agricole. En attendant une décision finale du Conseil d'État, l'UFC-Que Choisir et les autres ONG ont interpellé le gouvernement. Ils lui demandent comment il va faire respecter la décision de la haute juridiction et assurer la protection des riverains des zones d'épandage, mais aussi de la nature. ◆

Non aux pesticides près des habitations !

LOTERIES PUBLICITAIRES

La condamnée a tiré le gros lot

Véritables nids à arnaques, des loteries publicitaires en tout genre sont proposées en permanence aux consommateurs, particulièrement les plus âgés. Partant de là, l'UFC-Que Choisir applaudit la lourde condamnation en appel de la gérante de CPE pour pratique commerciale trompeuse [1]. Cette société gérait les publipostages et les loteries publicitaires de différentes marques, parmi lesquelles on peut citer Délices et gourmandises et Les délices d'Annie. Entre 2015 et 2017, sur l'ensemble du territoire national, nombre de particuliers se sont vu promettre, par écrit et via des appels téléphoniques, qu'ils avaient remporté un lot de valeur. Cela les poussait à acheter une série d'articles à prix surgonflés. L'existence d'un aléa (il fallait en fait posséder un numéro gagnant) était cachée et le lot était, en réalité, un bon… de 2 € ! La gérante a été condamnée à 200 000 € d'amende et l'UFC-Que Choisir a obtenu 50 000 € de dommages et intérêts. Il existe malheureusement bien d'autres arnaques à la loterie. C'est pourquoi nous vous rappelons qu'il est indispensable de faire preuve de la plus grande vigilance face aux promesses de prix et de gains annoncés comme garantis. ◆

200 000 € d'amende, nous, on applaudit

(1) Un pourvoi en cassation est en cours.

LOI CLIMAT

De nombreux amendements censurés

Dans le précédent numéro de *Que Choisir,* nous avons mentionné le manque d'ambition du projet de loi Climat. Il nous faut aujourd'hui relever que nombre d'amendements (plus de 10 %) déposés par les députés pour enrichir le texte ont été déclarés irrecevables, car considérés comme des cavaliers législatifs. Autrement dit, ils n'auraient rien à voir avec l'objet du texte, alors même qu'ils reprenaient les propositions de la Convention citoyenne pour le climat ou que leur finalité était bien d'œuvrer pour une véritable transition environnementale ! Décidément, tout est fait pour refuser le vrai débat démocratique et la moindre avancée sur ce texte, pourtant présenté comme la *« grande loi écologique du quinquennat »*.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

QUIZ Testez vos connaissances conso

Dans son bulletin du 1er trimestre 2021, l'UFC-Que Choisir de Meudon, Issy-les-Moulineaux, Vanves et Malakoff, quatre villes des Hauts-de-Seine, propose à ses adhérents un petit quiz. Il s'agit de tester leurs connaissances quant aux règles applicables lorsqu'ils font leurs courses quotidiennes. Quatre questions simples que nous reprenons ci-dessous. À vous de jouer : lisez-les et laissez-vous quelques minutes de réflexion avant de vérifier que les réponses apportées sont les bonnes… ou non.

Vous n'avez pas le droit de goûter les fruits gratuitement au supermarché, sauf si leur dégustation est proposée par un employé ou sur un plateau dédié.

S. AUDRAS/REA

 # Question 1 Les légumes peuvent-ils encore être emballés dans des sacs en plastique au marché ?
 # Question 2 Un commerçant a-t-il le droit de me demander d'ouvrir mon cabas lors du passage en caisse ?
 # Question 3 Est-il possible de goûter les fruits gratuitement au supermarché ?
 # Question 4 Si je casse un objet dans un magasin avant le passage en caisse, suis-je tenu de le payer ?
 # Réponse 1 Les sacs en plastique à usage unique de moins de 50 microns d'épaisseur sont désormais interdits.
 # Réponse 2 C'est possible. Cependant, seul un agent de sécurité peut inspecter votre sac et, avec votre accord préalable, procéder à la fouille.
 # Réponse 3 Non ! Sauf si leur dégustation est proposée par un employé ou sur un plateau destiné à cet effet.
 # Réponse 4 Vous n'avez pas à le payer, sauf si votre faute est établie. En pratique, les commerçants demandent rarement le remboursement de l'article, à moins que son prix ne soit très élevé.

Alors… combien de bonnes réponses ? ◆

UFC-QUE CHOISIR DE MEUDON, ISSY-LES-MOULINEAUX, VANVES ET MALAKOFF (92)

CONCOURS PHOTO Traquer le gâchis

Une poubelle qui déborde ou un dépôt sauvage ? Pour dénoncer l'hyperconsommation, participez au concours Photogâchis lancé par plusieurs associations locales, dont celle du Morbihan, en leur envoyant vos clichés.

Les quotidiens régionaux *Ouest-France* et *Le Télégramme* ont relayé la communication de l'association locale (AL) du Morbihan, à l'occasion des 70 ans de l'UFC-Que Choisir (lire *QC* nº 600). Bien d'autres AL, en Bretagne ou ailleurs, se sont aussi fait l'écho de cet anniversaire et d'initiatives liées. Mais puisqu'il ne fallait prendre qu'un exemple… va pour le Morbihan ! Ainsi, de nombreuses AL ont annoncé le lancement de la nouvelle application gratuite de l'UFC-Que Choisir. Nommée QuelProduit, elle permet aux consommateurs de décrypter des milliers de produits alimentaires, cosmétiques et ménagers, mais aussi de les informer de la présence éventuelle d'ingrédients ou de substances indésirables dans leur composition. Parallèlement, l'AL du Morbihan a fait savoir qu'elle organisait un concours baptisé Photogâchis, qui s'adresse au grand public. Vous avez envie d'y participer ? Photographiez des scènes qui illustrent le suremballage, les excès de la publicité, l'obsolescence programmée ou le gaspillage alimentaire. Cette opération, lancée également par d'autres AL, s'inscrit dans une démarche nationale : les clichés des lauréats seront départagés à Paris dans quelques mois. Avec ces initiatives, *« nous offrons la possibilité aux Morbihannais de se mobiliser et d'agir pour une consommation plus responsable »*, résume, pour *Ouest-France,* Catherine Portas, présidente de l'AL bretonne. ◆

Les photos des lauréats seront départagées à Paris

UFC-QUE CHOISIR DU MORBIHAN (56)

LITIGES RÉSOLUS

Chaque mois, des milliers de litiges sont traités par les associations locales de l'UFC-Que Choisir.

USURPATION D'IDENTITÉ

Crédits frauduleux à rembourser

En octobre 2020, madame R. remarque deux débits de 92 € et de 132 € sur son compte, respectivement au profit des banques C. et S. [1]. Or, elle n'a contracté aucun prêt. Elle découvre que deux crédits ont été ouverts à son nom, l'un de 1500 €, l'autre de 2700 €. Sa carte d'identité et son relevé d'identité bancaire ont été utilisés, probablement à la suite du piratage de son ordinateur. Madame R. fait opposition et porte plainte. Son agence bancaire accepte de recréditer le prélèvement de 92 € mais pas celui de 132 €, la demande de suspension ayant été trop tardive pour ce dernier. Cependant, les organismes financiers exigent que madame R. rembourse les emprunts. Sur conseil de l'UFC-Que Choisir de la Vendée, elle réclame les contrats. La banque C. lui adresse le sien et reconnaît qu'il contient des informations erronées. Admettant l'usurpation d'identité, elle l'annule. À l'inverse, la S. ne fournit rien, s'obstine et menace d'inscrire madame R. au Fichier des incidents de remboursements de crédits aux particuliers (FICP). L'association locale (AL) envoie alors à la société un courrier lui intimant de produire une copie du contrat. Réponse: *« On transmet le dossier au service compétent. »* Entre-temps, l'inscription au FICP a été faite. Mais peu après l'expédition de la lettre de l'AL, la banque S. régularise la situation et fait le nécessaire pour que madame R. sorte du FICP. ◆

(1) L'identité des deux établissements n'a pas été communiquée.

UFC-QUE CHOISIR DE LA VENDÉE (85)

ASSURANCE EMPRUNTEUR

Un changement qui se fait attendre

Mars 2019. Monsieur Y. achète un appartement à Clamart (92). Il contracte un crédit auprès de LCL et une assurance emprunteur auprès de Caci, une filiale de l'enseigne bancaire. Neuf mois plus tard, il décide de résilier l'assurance, avec effet au 11 février 2020. Les deux établissements sont avertis. Les conditions du nouveau contrat leur sont également communiquées. Or, la Caci poursuit ses prélèvements. L'adhérent contacte son agence, expédie des courriers. Rien n'y fait, son compte continue à être ponctionné. LCL lui réclame même deux fois des pièces déjà adressées. En octobre, monsieur Y. pousse la porte de l'UFC-Que Choisir Hauts-de-Seine Sud. Elle envoie peu après un recommandé à LCL pour lui rappeler que la loi Hamon ouvre la possibilité de résilier une assurance dans l'année de sa souscription. L'association locale (AL) relève aussi que la banque a gardé le silence

HAMILTON/REA

pendant plusieurs mois alors qu'elle a l'obligation de répondre à son client dans les 10 jours qui suivent la demande de changement. Début 2021, le litige est enfin réglé. LCL prend acte de la résiliation de l'assurance et rembourse 11 mois de cotisations indues, soit 1241,02 €. ◆

UFC-QUE CHOISIR HAUTS-DE-SEINE SUD (92)

AUSSI UNE ASSOCIATION

REJOIGNEZ UNE ASSOCIATION LOCALE

Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs avec plus de 141000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 140 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour rejoindre une AL, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des AL vous sont grandes ouvertes. **Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (Quechoisir.org).**

ALARME DE MAISON

Encore un démarchage abusif

Un commercial de Verisure se présente un jour chez monsieur P. avec une offre *« exceptionnelle »*. Une proposition d'abonnement (équipement et télésurveillance) de 12 mois est alors remise au particulier, qui ne la signe pas. Or, le lendemain, le démarcheur revient pour installer le système. Quoique surpris, monsieur P. donne son accord, matérialisé par une signature apposée sur une tablette. Les mois passent. Le dispositif montre des signes de faiblesse. Comme il a du mal à se faire dépanner, l'adhérent veut rompre son contrat, mais un refus lui est notifié par téléphone. Il contacte l'antenne de l'UFC-Que choisir de Saône-et-Loire (71), ouverte à Louhans. Pour débloquer la situation, elle remonte au début de l'histoire. *« Le contrat ayant été établi informatiquement,* note l'association locale, *le client ne pouvait pas faire valoir son droit de rétractation (case cochée à son insu). »* Il est donc demandé à Verisure de reprendre le matériel et de rembourser les mensualités déjà versées par monsieur P. La société annule le contrat et s'engage à restituer les sommes réclamées, soit 1179 €. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE SAÔNE-ET-LOIRE (71)

« Riche en fibres », « Faible en calories »…

Promesses trompeuses

Les allégations se multiplient sur les emballages des aliments. Or, si un règlement européen censé éviter les tromperies a été voté en 2006, les lacunes de la législation sont nombreuses. Et les promesses de bénéfices nutritionnels pullulent sur les produits malsains.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **CÉCILE LELASSEUX**

Les consommateurs veulent des aliments sains, les industriels répondent à leurs attentes… du moins en apparence. *« Riche en fibres », « faible en calories », « source de magnésium » « teneur réduite en sel »*… en 20 ans, le nombre de produits transformés qui arrivent sur le marché français porteurs de ce type d'allégations a été multiplié par 6. Et ils sont aujourd'hui près de 20 %, en Europe, à revendiquer au moins une promesse de ce genre.

Une bonne nouvelle pour la santé publique, pourrait-on croire. En effet, un grand nombre de produits vantant les mérites de leur composition nutritionnelle devrait signifier, en toute logique, pléthore de produits sains… Sauf qu'à y regarder de plus près, rien n'est moins sûr. *« On fait passer pour de la santé publique ce qui est, en réalité, du marketing »*, résume Irène Margaritis, cheffe de l'unité d'évaluation des risques nutritionnels à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses). Il est vrai que ces promesses de bénéfices nutritionnels sont loin d'être toujours tenues. Pire, elles figurent souvent sur des produits très déséquilibrés. Au point que ces mentions pourraient finalement s'avérer délétères pour notre santé, en favorisant la consommation d'aliments peu recommandables. Une situation qui s'explique par les nombreux trous dans la raquette législative de l'Europe.

Un règlement européen en 2006

Il y avait pourtant de quoi se réjouir quand le Parlement européen venait d'adopter le tout premier règlement censé encadrer les allégations nutritionnelles et celles de santé (lire l'encadré « Pour bien comprendre » p. 17). C'était en 2006. L'idée affichée à l'époque ? Réguler la concurrence

Les allégations nutritionnelles de ces divers produits sont-elles justifiées ? *Que Choisir* a vérifié leur composition et relevé pas mal de problèmes !

es sur les étiquettes

et faciliter la circulation des marchandises, mais également protéger les consommateurs des fausses informations. Et en effet, une nouveauté favorable à ces derniers faisait son apparition : l'interdiction de toute allégation de santé (telle que « bon pour le cœur » ou « minceur ») qui ne soit pas démontrée scientifiquement. Depuis cette date, les industriels doivent donc fournir la preuve des bénéfices pour la santé qu'ils avancent sur les emballages de leurs produits ou dans leurs publicités en soumettant au préalable une bibliographie scientifique à l'analyse des experts de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa). Et c'est seulement si ces derniers confirment l'existence d'une preuve scientifique solide que la Commission de Bruxelles et le Parlement européen décident ou non d'autoriser l'allégation. >>>

En nous incitant à consommer des aliments peu recommandables, certaines allégations nutritionnelles peuvent s'avérer délétères

DÉFINITIONS
Pour bien comprendre

 # Allégation de santé
Mention du lien entre un nutriment ou un aliment et l'état de santé.
Exemple : ***« Les oméga 3 réduisent les risques cardiovasculaires ».***

 # Allégation nutritionnelle simple
Mise en valeur d'un aspect de la composition nutritionnelle d'un produit.
Exemple : ***« Source de protéines ».***

 # Allégation nutritionnelle comparative
Comparaison de la composition d'une denrée à un panel de produits de la même catégorie.
Exemple : ***« Réduit en sel ».***

A.LECOMTE

>>> Jusqu'à présent, l'Efsa a rejeté 87 % des demandes d'allégations de santé déposées par les professionnels de l'agroalimentaire ; parmi celles qui ont été refusées, les mentions comme « probiotique », « renforce le système immunitaire » ou encore « participe au maintien d'une bonne flore intestinale », présentes dans les années 2000 sur des produits lacto-fermentés tels qu'Actimel ou Activia. *« Sur les allégations de santé, l'Efsa a fait le ménage »*, reconnaît Irène Margaritis (même si des fraudes persistent, lire l'encadré p. 22). Le problème – nos analyses le montrent (lire l'encadré « Comment nous avons procédé », ci-contre) –, c'est que si la plupart des allégations de santé figurant actuellement sur les paquets sont vraies, telles que *« le calcium est nécessaire au maintien d'une ossature normale »*, leurs conditions d'emploi les rendent souvent trompeuses. Un souci qu'elles partagent avec les allégations nutritionnelles (comme « riche en potassium » ou « faible en calories »).

Le balisage laisse à désirer

En cause ? L'usage, dans le règlement européen, de termes vagues comme *« quantité raisonnablement consommable »* pour définir la part du produit censée comporter une *« dose significative »* du micronutriment dont la teneur est revendiquée. Ce flou syntaxique permet aux professionnels de l'agroalimentaire une interprétation très large ; et, in fine, de faire apparaître des allégations sur des aliments contenant en réalité très peu du micronutriment promis (lire p. 19).
Autre faiblesse de la réglementation : elle dispose que n'importe quel micronutriment peut faire l'objet d'une allégation, à la seule condition que sa présence *« s'est avérée avoir un effet nutritionnel ou physiologique bénéfique »*. Or, en théorie, tous les micronutriments sont utiles. Même le sodium, contenu dans le sel et que nous consommons de manière excessive, est nécessaire à petite dose. Certes, les industriels n'osent pas pousser le bouchon jusqu'à vanter la richesse en sodium de leurs produits. Ils le font cependant avec d'autres micronutriments que la quasi-totalité de la population française ingère déjà en quantités suffisantes. La composition nutritionnelle vantée ne présente donc pour elle aucun intérêt (lire p. 22).

Les industriels profitent des graves insuffisances de la réglementation européenne en vigueur

La puissance du marketing des allégations nutritionnelles pousse, en outre, les fabricants à enrichir artificiellement leurs produits en divers micronutriments, dans l'unique but de mettre en avant sur leurs emballages leur abondance en vitamines ou en minéraux. La réglementation européenne les autorise à en ajouter une grande variété, et dans des quantités illimitées, à n'importe quelle denrée. Ce qui augmente le risque que certaines personnes, consommant beaucoup de produits de ce type ainsi que des compléments alimentaires, absorbent des doses excessives et délétères pour leur santé (lire p. 21).
Dernier problème : aucune exigence n'a encore été fixée quant à la teneur en gras, en sucre et en sel des aliments porteurs d'allégations. Résultat, de nombreux produits déséquilibrés peuvent se faire passer pour sains grâce à leurs promesses de micronutriments a priori bénéfiques (lire p. 20). Pourtant, selon le règlement européen de 2006, initialement, seules les denrées répondant à des critères d'équilibre nutritionnel avaient le droit d'arborer de telles mentions. Celles-ci devaient être définies et adoptées dans un second temps, au plus tard en janvier 2009. Or, 12 ans après, on les attend toujours. Car les premiers plafonds sur le gras, le sucre ou le sel, proposés en 2008 par la Commission européenne, ont suscité *« une forte opposition de quelques États membres »* et des *« secteurs du chocolat, de la confiserie et de la boulangerie »*, écrit Bruxelles. Rien de très surprenant… car d'après un rapport publié l'année dernière par la Commission, un très grand nombre de denrées porteuses d'allégations sortaient de ces limites à cette époque. Elles se seraient vu, dès lors, interdire cette forme de marketing. C'était le cas, pour la France, de 72 % des céréales du petit-déjeuner, de 75 % des produits de boulangerie, de 93 % des gâteaux et biscuits et de 85 % des jus et boissons aux fruits (une situation qui ne s'est pas beaucoup améliorée depuis, à part pour les céréales du petit-déjeuner).

Contre la santé publique

Promotion trompeuse de produits déséquilibrés, enrichissements risqués… en l'état, les allégations nutritionnelles et celles de santé ne semblent décidément pas jouer en

(lire la suite p. 22) >>>

LES RÉSULTATS DE NOS ANALYSES

Comment nous avons procédé

Nous souhaitions étudier la présence d'allégations sur des produits de profil nutritionnel médiocre.
Nous avons donc recherché la présence de telles mentions sur des produits de Nutri-Score D ou E, ainsi que sur des aliments dont Santé publique France recommande de limiter la consommation (jus de fruits, charcuterie, aliments ultratransformés…). Au total, 49 références ont été examinées.
Nous avons ensuite acheté ces produits, recalculé leur Nutri-Score pour vérification et analysé précisément leurs étiquettes.
In fine, nous avons relevé plus de problèmes que ce à quoi nous nous attendions (lire les pages suivantes).

DES ALLÉGATIONS **FAUSSES**

FER Pour en ingérer une dose significative, 5 biscuits sont nécessaires.

MAGNÉSIUM Il faudrait avaler 8 biscuits pour en avoir une dose significative.

CALCIUM On doit manger 5 biscuits si l'on veut avoir une dose significative.

QUEL EST LE SOUCI ?

La réglementation européenne dispose qu'un aliment peut alléguer être source d'un nutriment à condition qu'une portion *« raisonnablement susceptible d'être consommée »* en apporte une quantité significative ; soit 15 % des apports de référence (AR) pour les vitamines et les minéraux, et 1,5 g pour les fibres. Or, nos analyses révèlent que nombre d'entre eux ne respectent aucunement ces seuils réglementaires.

LES AUTRES PRODUITS CONCERNÉS

Les **BN** goût chocolat au lait se targuent d'être « source de calcium » alors qu'il faudrait en manger six pour atteindre le seuil de 15 % des AR. Trois gaufres au miel de **Bjorg** (378 kilocalories) et trois barres chocolatées **Ovomaltine** (261 kilocalories) seraient également nécessaires pour atteindre les doses requises, en vitamine E pour les premières, et en fer et magnésium pour les secondes. Des biscuits de marque **Casino** prétendent, quant à eux, fournir des vitamines B1 et B3 ainsi que du calcium et du magnésium. Mais la portion de deux d'entre eux, telle qu'inscrite sur le paquet (et qui apporte déjà 236 kilocalories), ne contient la dose requise pour aucun de ces micronutriments. Enfin, d'autres biscuits, des marques **Evernat** ou **Prince**, se vantent de leur teneur en fibres, alors qu'il faudrait en consommer respectivement six et sept pour en obtenir 1,5 g.

D'OÙ VIENT LE PROBLÈME ?

Un tel nombre d'irrégularités pour des produits de marques connues et disponibles en rayon depuis des années paraît pour le moins troublant. La faute, probablement, à des contrôles pas assez nombreux de la part des services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Mais également à une formulation insuffisamment précise de la réglementation concernant la *« quantité raisonnablement consommable »*. Le dernier rapport que la DGCCRF a publié au sujet des allégations figurant sur les denrées alimentaires ne s'intéressait pas aux indications nutritionnelles simples que nous pointons du doigt dans ces colonnes. Les enquêteurs avaient préféré se concentrer sur d'autres types de mentions, notamment celles dites « de santé », lire l'encadré p. 17), *« du fait des risques de dangerosité que ce type d'anomalies pouvait créer pour les consommateurs »*, nous explique-t-on. Quelques observations indirectes faites par les inspecteurs concernant les allégations nutritionnelles simples s'avéraient cependant rassurantes, le rapport relevant un *« taux d'anomalies faible »*... En total désaccord avec l'analyse que nous faisons aujourd'hui. ◆

A. LECOMTE

DES ALLÉGATIONS « CACHE-MISÈRE »

CE QU'IL NE VOUS DIT PAS Ce jus contient 13 % de sucres en plus que le Coca-Cola.

FAUX ! LE PLAN NATIONAL NUTRITION SANTÉ (PNNS) recommande de limiter *« le plus possible »* la consommation de boissons sucrées, y compris les jus de fruits.

QUEL EST LE SOUCI ?

Plusieurs études montrent que la mention sur l'étiquette de certaines qualités apparemment positives d'un aliment peut créer, auprès d'une partie du public, ce que les experts appellent l'*« effet de halo »* ; à savoir que *« si un produit est bon sur une dimension, on imagine qu'il l'est sur toutes les autres »*, explique Pierre Chandon, chercheur en marketing et spécialiste des effets des allégations liées à la santé sur le comportement des consommateurs. Ces affirmations, surtout quand elles ne sont pas associées au Nutri-Score sur l'emballage, peuvent favoriser la consommation de malbouffe en lui donnant une apparence équilibrée.
Ce problème concerne aussi les denrées arborant l'indication « allégé en ». Or, cette dernière ne permet de les comparer à leurs équivalents d'autres marques que sur un seul plan (le gras, le sel, le sucre...). Là encore, *« le risque est que l'on mange deux fois plus du produit qui se revendique deux fois moins sucré, alors qu'il est peut-être deux fois plus gras »*, souligne Irène Margaritis, experte en nutrition au sein de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses).

LES AUTRES PRODUITS CONCERNÉS

Le jus de cranberry **Gayelord Hauser** est loin d'être le seul à cacher une composition nutritionnelle défavorable derrière de nombreuses allégations apparemment positives. Un rapport publié l'année dernière par la Commission européenne révèle qu'en France, la majorité des gâteaux, biscuits, produits de boulangerie et boissons arborant des mentions de ce type présente en réalité un mauvais profil nutritionnel. *« Plus un produit porte d'allégations, plus il faut se méfier »*, affirme même Pierre Chandon. Les résultats de nos visites en magasins confortent cette idée : des promesses de richesse en fibres, en vitamines et en minéraux, de faible teneur en calories ou en sucres, mais aussi d'allègement en matières grasses figurent sur les emballages de pas moins de 29 produits de Nutri-Score D ou E (score que les fabricants évitent presque toujours d'indiquer sur l'étiquette). Ces allégations apparaissaient en particulier sur des paquets de biscuits, barres céréalières ou chocolatées, poudres cacaotées, chips et biscuits apéritifs, boissons sucrées, céréales du petit-déjeuner... Et notre liste n'est probablement pas exhaustive.
On retrouve le même genre d'allégations nutritionnelles sur de très nombreux jus et boissons aux fruits qui, malgré leur teneur en produits végétaux leur permettant d'atteindre un Nutri-Score C, restent très riches en sucres. Santé publique France recommande de limiter *« le plus possible »* la consommation de ces breuvages.

D'OÙ VIENT LE PROBLÈME ?

Le règlement européen encadrant l'usage de ces allégations en vigueur depuis 2006 prévoyait que soient définis, au plus tard en 2009, des seuils minimaux d'équilibre nutritionnel pour les produits qui en seraient porteurs. Sauf que ces seuils n'ont jamais été adoptés, à la suite de l'opposition de plusieurs États européens et de lobbies de l'agroalimentaire (lire l'article principal). ◆

DES ALLÉGATIONS REPOSANT SUR DES ENRICHISSEMENTS RISQUÉS

L'ENRICHISSEMENT DES PRODUITS ALIMENTAIRES en vitamine A augmente le risque que certaines personnes en ingèrent des doses excessives. Il sera d'ailleurs interdit en Suisse (mais pas dans le reste de l'Europe) à partir de 2022.

ÉTANT DONNÉ LE RISQUE que certains consommateurs avalent des doses de magnésium supérieures aux limites de sécurité, *« aucun enrichissement n'est acceptable »* concluaient, en 2009 (sans être entendus), les experts de l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (l'Afssa devenue, depuis, l'Anses).

QUEL EST LE SOUCI ?

Un grand nombre d'allégations s'appuient sur l'enrichissement artificiel des produits, c'est-à-dire l'adjonction de micronutriments synthétisés en laboratoire. D'après un rapport publié en 2009 par l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (Afssa), remplacée depuis par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), certains enrichissements augmentent le risque qu'une partie de la population en ingurgite des teneurs excessives et délétères. Selon les experts, seraient concernés la vitamine A, le fer et le magnésium, dont l'Afssa déconseillait l'incorporation dans les aliments. Le problème ne s'arrête hélas pas là, car les enrichissements reconnus comme sans danger par l'Agence (à l'instar du calcium) l'étaient seulement à condition de respecter certaines limites. Aucun plafond n'a été, à ce jour, fixé par la réglementation européenne.

LES AUTRES PRODUITS CONCERNÉS

Nous avons trouvé beaucoup d'aliments enrichis en fer, en magnésium ou en vitamine A en magasin. C'est notamment le cas de biscuits des marques **Lu (Prince)**, **Gerblé**, **Belvita** et **Casino,** mais aussi des barres de céréales **Spécial K**. Pour le risque d'adjonction de micronutriments à des doses supérieures à celles jugées sans risque par l'Afssa, il est impossible d'identifier les éventuels produits concernés puisque les industriels n'ont pas l'obligation d'indiquer leur taux d'enrichissement sur l'emballage. Prenons l'exemple des barres de céréales **Frosties**. Elles contiennent près de cinq fois plus de calcium aux 100 g que le lait. Mais impossible de savoir quelle part de cette teneur est due à l'enrichissement direct, et quelle part est due à l'ajout de lait concentré et en poudre (une pratique qui n'est, elle, pas reconnue comme de l'enrichissement).

D'OÙ VIENT LE PROBLÈME ?

En 2006, une nouvelle réglementation européenne sur l'enrichissement des aliments est venue totalement transformer les règles applicables en France. N'était alors autorisée dans notre pays que l'adjonction de quelques micronutriments (iode, fluor, vitamine D, vitamine B9 et calcium) à un nombre restreint de produits. Aujourd'hui, malgré l'avis défavorable de l'Afssa, presque tous les micronutriments peuvent être incorporés dans n'importe quelle catégorie de denrées. Quant aux éventuels enrichissements à des doses trop élevées, le texte de 2006 prévoyait de s'en prémunir. Malheureusement, l'annexe qui devait fixer des plafonds n'a jamais été adoptée. ◆

La parade des boissons énergisantes

Red Bull, Crazy Tiger, Coca-Cola Energy… pourquoi les boissons énergisantes sont-elles toutes enrichies en vitamines B ? Sans doute parce que c'est la seule manière pour elles d'apposer, sur leurs canettes, le terme très vendeur « energy » ! Depuis 2016, les allégations liées à la caféine ne sont plus autorisées, les députés européens s'y étant opposés afin de freiner la promotion de ces breuvages délétères pour la santé. En enrichissant leurs produits en vitamines B, qui *« contribuent à un métabolisme énergétique normal »*, les industriels ont donc trouvé la parade…

A.LECOMTE

>>> faveur de la santé publique. Mais l'espoir d'une amélioration de la situation reste permis. Concernant l'établissement de critères contraignants d'équilibre nutritionnel, la Commission européenne s'est récemment engagée à en définir de nouveaux avant la fin 2022. Quant à la fixation de limites quantitatives aux enrichissements artificiels des produits – qui se fait, elle aussi, attendre depuis 2006 (lire p. 21) – l'exécutif européen nous a affirmé avoir *« repris le travail sur cette question en 2020 »*.
L'encadrement des allégations pourrait, par conséquent, bientôt progresser, même si les professionnels du marketing auront toujours plus d'un tour dans leur sac. Une méthode, que nous avons plusieurs fois relevée en rayon, consiste à mettre en valeur certains ingrédients (céréales complètes, lait, fruit, etc.) suggérant des bénéfices nutritionnels sans être considérés comme des allégations (lire p. 22). Ces produits, qui ne seraient pas visés par les futures contraintes d'équilibre nutritionnel, pourraient donc bien se multiplier à l'avenir… Il faudra encore longtemps se méfier de ce qu'on lit sur les paquets. ◆

ALERTE

De nombreuses fraudes

« Stimule les défenses immunitaires », « réduit le stress »... la réglementation européenne de 2006 a permis de faire le grand ménage dans ce type de promesses de santé figurant sur les produits alimentaires. Hélas, certains industriels sans vergogne tentent toujours de passer à travers les mailles du filet. C'est ce qu'a révélé la dernière enquête sur le sujet publiée par les services de la répression des fraudes. Les inspecteurs ont ciblé les catégories d'aliments portant le plus souvent ce type de mentions (infusions, jus, miel, chocolat, céréales pour petit-déjeuner...), et constaté qu'un sur cinq était non conforme. Parmi les anomalies constatées : l'usage d'allégations de santé générales (« vitalité », « énergie », « stimulant »...), qui n'étaient associées à aucune richesse en un micronutriment particulier pouvant le justifier ; l'emploi d'allégations de santé dont la validité scientifique n'a pas été confirmée par les experts de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) ; ou encore l'apposition d'allégations dites « thérapeutiques » (« antidépresseur », « antiseptique », « guérit les maux du foie »...) qui sont toutes interdites.

N.BARREAU/L'EST REPUBLICAIN-MAXPPP

DES ALLÉGATIONS

QUEL EST LE SOUCI ?

Alléguer la présence d'un micronutriment alors que très peu de personnes en manquent risque de donner une impression de bénéfice nutritionnel qui n'existe pas réellement. En effet, *« consommer plus que les apports journaliers de référence ne sert à rien »*, confirme Irène Margaritis, cheffe de l'unité d'évaluation des risques nutritionnels à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses). Au mieux, le micronutriment en excès sera éliminé par l'organisme. Au pire, il s'y accumulera, au risque de provoquer des effets néfastes sur la santé. Et dans tous les cas, cet afflux d'informations inutiles complique, pour le consommateur, le jugement sur le véritable intérêt nutritionnel d'un produit.

LES AUTRES PRODUITS CONCERNÉS

De nombreux aliments se vantent de contenir de la vitamine B3 ou du phosphore, deux micronutriments dont les besoins sont très bien couverts. Idem pour la vitamine B12, dont seuls les végétaliens manquent (et ces derniers doivent de toute façon prendre des compléments alimentaires pour éviter d'être carencés). Parmi les produits porteurs de ces allégations,

DES PSEUDO-ALLÉ

QUEL EST LE SOUCI ?

« Céréales complètes », « fruits » ou « lait », ces mentions évoquent des bénéfices nutritionnels associés à la consommation des aliments en contenant. Les céréales complètes suggèrent qu'ils regorgent de fibres, les fruits, de vitamines, le lait de calcium. Mais ces assertions n'étant pas reconnues comme des allégations nutritionnelles, elles ne sont pas encadrées comme telles. Cela pose deux problèmes. D'abord, on peut mettre en avant la présence de tels ingrédients alors qu'ils représentent une faible part de la composition du produit. Ensuite, si les allégations nutritionnelles sur les produits les plus déséquilibrés étaient proscrites (ce qui est envisagé), cette interdiction ne s'appliquerait pas à ceux porteurs de ce type d'indications.

LES AUTRES PRODUITS CONCERNÉS

De nombreux produits mentionnent la présence d'ingrédients a priori bénéfiques, hors du cadre de la réglementation sur les allégations

TOTALEMENT INUTILES

UNE MARGARINE se vantant de contenir des oméga 3 et 6 semble meilleure pour la santé qu'une autre ne comportant que des oméga 3... Mais c'est l'inverse ! Notre consommation d'oméga 6 est excessive au regard de nos apports en oméga 3. Nous absorbons, en moyenne, près de 10 g d'oméga 6 pour 1 g d'oméga 3, alors qu'un ratio maximal de 5 pour 1 est recommandé par les experts.

on trouve notamment les barres de céréales **Spécial K**, le jus Antioxydant de la marque Innocent, des biscuits **Casino** et **Carrefour**, des barres chocolatées et de la poudre cacaotée **Ovomaltine** ou encore le chocolat en poudre **Supplex Cao**.

D'OÙ VIENT LE PROBLÈME ?

La réglementation européenne précise que les allégations doivent concerner des nutriments dont la présence a *« un effet nutritionnel ou physiologique bénéfique »*. Or, les industriels auront toujours la possibilité de s'appuyer sur des gains théoriques pour une petite partie de la population afin de justifier les leurs. Une situation pour le moins paradoxale, car *« ce ne sont pas les personnes qui manquent de micronutriments qui consomment les aliments enrichis »*, fait remarquer Valérie Deschamps, épidémiologiste en charge de la surveillance nutritionnelle à Santé publique France. ◆

GATIONS HORS DE CONTRÔLE

nutritionnelles. C'est, par exemple, le cas des biscuits palmiers **Evernat** (qui contiennent trois fois plus de céréales raffinées que de complètes) et des mini Prince bio de **Lu** (eux, c'est deux fois plus). Mais également de produits **Milka** et **Nesquik**, qui allèguent la présence de lait dans leur recette, ou des barquettes Lulu, dont **Lu**, le fabricant, ose même accompagner l'indication « riche en fruits » d'un dessin d'ourson faisant des exercices de gym avec une fraise géante. Difficile, dans ces conditions, de ne pas penser faire du bien à son enfant en lui tendant un paquet... d'autant que le Nutri-Score D de ces gâteaux n'y est évidemment pas indiqué.

D'OÙ VIENT LE PROBLÈME ?

Les termes « céréales complètes », « fruits » ou « lait » ont beau suggérer l'idée de bénéfices nutritionnels, ils restent de fait de simples ingrédients, et sont donc encadrés comme tels. ◆

CES BISCUITS contiennent en réalité deux fois plus de céréales raffinées que de céréales complètes !

A.LECOMTE

F. DESTOC/LE TELEGRAMME-MAXPPP

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE
Efficacité non garantie

Nous avons questionné les abonnés à la newsletter de *Que Choisir* sur leurs travaux de rénovation énergétique. Entre économies spectaculaires ou minimes pour un même montant investi, l'intervention relève plus du jeu de hasard que de l'efficacité garantie.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **GRÉGORY CARET**

Telle qu'elle est pratiquée aujourd'hui, la rénovation énergétique est une véritable loterie. Il s'agit de l'enseignement majeur de l'enquête menée auprès des abonnés à la newsletter hebdomadaire de *Que Choisir*. *« Trouver des entreprises sérieuses s'avère le point le plus difficile »*, assure un propriétaire du Grand Est, et on veut bien le croire au regard de nos résultats. À budget à peu près égal pour des travaux d'économie d'énergie, certains ont fortement réduit leur facture de chauffage quand d'autres ont à peine vu la différence. Avec des dépenses de 30 000 €, elle est divisée par deux dans quelques cas et diminue de moins de 20 % pour d'autres. Moyennant des montants de l'ordre de 50 000 €, une maison est parvenue à atteindre la classe A, le particulier ayant la chance d'être entouré de proches très compétents. Son pavillon partait pourtant de loin. Construit en 1973 et en tout-électrique, classé G, il consommait 3 500 € de chauffage par an. Depuis, il est tombé à un coût annuel de… 150 €. À l'inverse, pour une mise de fonds à peu près similaire, d'autres logements affichent des résultats autrement moins flatteurs et témoignent d'une rénovation peu efficace. De même, un investissement de 41 000 € n'a permis d'alléger que de 500 € une enveloppe chauffage de 3 000 € par an, alors que des participants à notre enquête ayant déboursé autour de 20 000 € obtiennent de meilleures performances. Cette disparité est d'autant plus consternante que les motivations des sondés à engager des travaux d'économie d'énergie se révèlent rigoureusement identiques. À une écrasante majorité de 91 %, ils souhaitent améliorer le bien-être procuré par leur habitation, et à 90 % dépenser moins pour se chauffer !

Un logement souvent plus agréable à vivre

Heureusement, côté confort, c'est plutôt réussi. Il a sensiblement augmenté pour 86 % de ceux qui ont réalisé une rénovation complète, pour 74 %, dans les autres cas. *« Les dépenses engagées ne seront jamais amorties, l'isolation par l'extérieur coûte trop cher, mais quel gain de confort ! »*, se réjouit une de nos abonnées des Pays de la Loire, dont la maison est passée en basse consommation. Néanmoins, 14 % de ménages s'étant lancés dans une rénovation thermique d'envergure ne ressentent pas de franche amélioration. Pour le moins ennuyeux. Et ça l'est presque autant pour

Le plus difficile pour le particulier est de trouver des professionnels sérieux et réellement compétents

Notre dossier sur la rénovation (*QC* n° 598) fait le point sur les écueils à éviter si on se lance.

les 26 % n'ayant effectué qu'une rénovation partielle : avec un investissement moyen de 16 000 €, ils sont quand même en droit d'espérer un meilleur confort.
Certes, la satisfaction prédomine aussi quand il s'agit de la diminution des factures, mais elle n'est pas massive. Seulement 62 % des personnes ayant répondu à notre enquête la jugent sensible, 38 % déclarant que les travaux n'ont guère réduit leur facture d'énergie. Tout en sachant qu'elle recouvre d'énormes écarts, la baisse moyenne s'établit à 45 % en cas de rénovation importante pour un coût de 35 000 €, et à 30 % pour une dépense de 16 000 € en cas de rénovation partielle. Si les aides font chuter notablement ces montants d'investissement, les percevoir relève parfois du parcours du combattant. *« Ce qui a été extrêmement difficile,* se souvient un propriétaire ayant opté pour la rénovation globale, *c'est de trouver celles auxquelles on avait droit. Les démarches ont été très compliquées. Entre leur compatibilité, ou pas, et les différents organismes, on s'y perd. »* D'autres n'ont jamais pu récupérer les primes énergie promises. Ce dispositif opaque et peu contrôlé, qui repose sur les certificats d'économies d'énergie, continue à prospérer aux dépens des consommateurs.

Malfaçons en série

N'oublions pas non plus les malfaçons, impossibles à prévenir et trop nombreuses. D'autant que 85 % des ménages ayant procédé à des travaux ont fait appel à des professionnels « reconnus garants de l'environnement » (RGE), et 6 %, à un groupement d'artisans. Or, près de 20 % d'entre eux ont eu des soucis, qu'ils aient effectué une rénovation complète ou partielle. Les malfaçons concernent aussi bien les fenêtres et les portes que l'isolation ou le chauffage. *« Nous avons de belles épaisseurs de laine de verre, mais avec des manques et des trous qui rendent l'isolation inefficace, des courants d'air et des ponts thermiques notables »*, se plaint un abonné. *« Notre isolation crée des zones froides importantes, nous chauffons les nuages »*, déplore un autre. Nombreux sont ceux évoquant *« des fenêtres pas étanches qui laissent passer le froid »*, qui causent *« des infiltrations d'eau »*, ou *« des portes-fenêtres raclant le sol »*. Des pompes à chaleur mal dimensionnées ou défectueuses posent également problème.
La palme de l'insatisfaction revient cependant à ceux qui ont bénéficié d'une isolation à 1 €. Seulement 20 % s'en disent très satisfaits, et 32 % se déclarent déçus. Beaucoup dénoncent des intervenants incompétents et des isolations ratées. C'est la preuve, une nouvelle fois, que ce type de travaux est souvent bâclé et réalisé par des margoulins, comme le dénonce régulièrement *Que Choisir*. On en arrive presque à comprendre les 24 % de sondés qui ont renoncé à se lancer. Le cas de Miguel illustre très bien leur défiance. *« J'ai une maison en pierre à rénover depuis 2014,* nous explique-t-il. *Un centre d'information situé à côté de chez moi m'a fourni une liste d'artisans certifiés. Ils sont venus faire des devis, toutefois, j'ai vite déchanté. Entre les mauvais conseils et la proposition de recouvrir les façades par du polystyrène, ce qui empêcherait la pierre calcaire de respirer, je n'ai trouvé personne. »*
In fine, sur les 2 200 maisons de notre étude ayant fait l'objet de travaux de rénovation énergétique, seules 27 se sont hissées au niveau basse consommation, c'est bien peu ! Notre enquête l'avait démontré en janvier (*QC* n° 598), le dispositif actuel d'aides et de travaux n'est pas du tout adapté à une réduction drastique des consommations d'énergie. Les questionnaires remplis par des abonnés à notre newsletter en apportent la preuve éclatante. ◆

Une saine lecture et un décret

Création de fiches d'information et interdiction à venir. Le dispositif de la rénovation évolue.

Consultez vos fiches avant de régler la facture !

L'Agence qualité construction vient de créer des fiches de contrôle. Elles permettent de vérifier que les travaux de rénovation ont été réalisés dans les règles de l'art avant de payer la facture. En cas d'isolation des combles perdus, il est par exemple indispensable de s'assurer du repérage des boîtes de dérivation électriques, de l'isolation de la trappe d'accès par un isolant semi-rigide, de la protection des spots et du conduit de fumée contre le risque d'incendie, etc. Beaucoup de fiches ne sont pas aussi complètes et mériteraient d'être enrichies, mais il en existe 28. Elles concernent toutes les interventions susceptibles d'être effectuées et se téléchargent à l'adresse Faire.gouv.fr/fiches-fin-chantier.

Louer certaines passoires thermiques sera bientôt interdit

Paru le 13 janvier dernier, un décret précise la consommation d'énergie maximale autorisée pour qu'une habitation soit déclarée décente et admise à la location. À compter du 1er janvier 2023, il ne sera plus possible de louer un logement de classe G s'il consomme plus de 450 kWh/m²/an. En 2028, l'ensemble des biens classés F ou G pourrait être concerné par cette interdiction.

ALERTE

MCDONALD'S
Les doubles discours du roi du burger

« Ça se passe comme ça chez McDonald's ! », clame le leader du fast-food. Tient-il vraiment ses promesses en matière de création d'emplois, de gestion des déchets ou de nutrition ? Nous avons voulu le vérifier.

— Par **ELSA CASALEGNO** et **ÉLISA OUDIN**

1490 RESTAURANTS, dont 1328 franchisés

Première chaîne de restauration rapide mondiale, deuxième employeur privé mondial… Les chiffres illustrent le succès et la démesure du groupe McDonald's. Mais le monde change et, aujourd'hui, les consommateurs se montrent plus sensibles aux enjeux environnementaux et à l'éthique des marques. Les réglementations destinées à lutter contre la pollution ou le gaspillage se renforcent, et symboliser la malbouffe et le tout-jetable finit par porter tort au business.

Une stratégie de communication

Qu'à cela ne tienne, le roi du fast-food sait communiquer sur ses « bonnes pratiques ». Dans la presse, ses publications ou sur son site Internet, McDo met en avant la création d'emplois pour les jeunes, l'offre de menus variés et complets, le tri des déchets, etc., renvoyant l'image d'une entreprise respectueuse de ses salariés, de ses clients et de l'environnement. Mais entre les promesses lancées depuis le siège de McDonald's France et ce qu'il se passe en réalité dans les restaurants, *« il existe deux mondes différents »*, grince une ancienne salariée. L'enquête de *Que Choisir* le montre : malgré des aides financières publiques, le nombre de postes créés s'avère largement inférieur à ce que la chaîne annonce, les poubelles de tri s'éternisent en phases de test, les emballages sont pléthoriques, les aliments, toujours pas d'une bonne qualité nutritionnelle et les enfants, la cible de publicités multiécrans.

L'UFC-Que Choisir envisage de porter plainte contre la chaîne de restauration rapide

Pourquoi une telle stratégie de communication ? Il s'agit de donner bonne conscience au client au moment où il va craquer pour un burger-frites-sundae, de séduire les jeunes en quête de job étudiant ou encore d'attirer les soutiens publics contre la promesse de création d'emplois. Quitte à faire souvent le grand écart entre le discours et la réalité. *« Le prix n'est plus le seul signal déterminant pour acheter un produit,* estime le service juridique de l'UFC-Que Choisir. *Les belles histoires que racontent les marques pour conquérir leur clientèle influent sur l'acte d'achat. Les entreprises doivent donc rendre des comptes à ce titre. Si leurs discours reposent sur des allégations qui se révèlent fausses ou de nature à induire en erreur sur la portée de leurs engagements, ils peuvent s'analyser comme étant des pratiques commerciales trompeuses* [1]. » Face à certaines de ces constatations, l'UFC-Que Choisir envisage d'ailleurs de déposer une plainte sur ce fondement juridique. ◆

(1) D'après l'article L. 121-2 du Code de la consommation.

S.AUDRAS-N.TAVERNIER/REA

Salaires trop bas, cadences infernales, harcèlement… les salariés de McDonald's dénoncent régulièrement leurs conditions de travail.

EMPLOI

Des engagements non tenus

Chaque année, McDonald's communique sur ses efforts en faveur de l'emploi des moins diplômés, mais sans évoquer la précarité des salariés, le turnover permanent… Ni, bien sûr, sa tendance persistante à gonfler les chiffres de créations de postes.

Se qualifiant lui-même de *« premier recruteur de France »*, McDonald's France affiche régulièrement, par voie de presse ou au cours d'événements publics, ses efforts en matière d'emplois. D'ailleurs, le roi du burger truste, depuis plusieurs années, la tête du palmarès du *Figaro Économie*/Cadremploi. En 2018, le classement soulignait : *« McDonald's France arrive premier de cette enquête, avec plus de 32 000 embauches prévues sur l'année. »* Soutenir de telles annonces auprès des consommateurs est doublement trompeur. D'une part, la question du turnover et des temps partiels est le plus souvent passée sous silence. D'autre part, les créations nettes d'emplois (les embauches moins les départs) se révèlent, en réalité, surestimées par le géant du fast-food.

McDo ne donne pas les chiffres précis demandés

Un total de 2 500 créations nettes de postes en 2011, de 3 000 en 2012, de 2 500 en 2015… En huit ans (de 2011 à 2019), le groupe aurait, selon lui, créé environ 20 000 emplois nets dans notre pays. Objectif rempli ? Difficile de le savoir de prime abord, car McDonald's communique moins sur le bilan de ses actions que sur ses engagements.

On peut cependant comparer l'évolution des effectifs globaux dans l'Hexagone et le total des créations avancées. Plusieurs documents officiels de l'entreprise précisent ainsi que 66 000 salariés travaillaient, en 2012, au sein de ses 1 200 restaurants français (une centaine de magasins gérés en direct par McDonald's France et plus d'un millier par des franchisés). Or, en 2019, le *Journal du développement durable* de la firme, sorte de rapport annuel social et environnemental, situe le nombre d'employés à 75 000 pour 1 490 restaurants. Entre 2012 et 2019, 9 000 postes au maximum auraient été créés ; soit largement deux fois moins que ce que clame la chaîne de restauration rapide. Un écart que réfute McDonald's. *« Entre 2009 et 2019, l'enseigne a créé environ 25 000 emplois, soit en moyenne 2 500 chaque année, grâce à des investissements de plus de 1 milliard d'euros »*, nous a répondu, McDo, par écrit. Mais sans donner, alors que nous les avions demandés, de chiffres précis sur les effectifs des 10 dernières années… Le groupe note seulement que ceux *« communiqués dans le* Journal du développement durable *sont des évaluations prudentes (à partir d'un grand nombre de nos restaurants) de nos effectifs à un instant T. Résultat à partir duquel nous retranchons, tous les ans, une part représentant les postes demeurants vacants à l'instant T et de manière à toujours annoncer un chiffre qui soit inférieur ou égal à la réalité du nombre d'emplois. »* Mais dans un récent rapport, le Réseau pour l'action collective transnationale (ReAct), qui réunit des ONG et des syndicats de salariés, a utilisé une méthode alternative pour calculer le nombre d'emplois générés sur la même période. Elle aboutit au même résultat : environ deux fois moins de créations qu'indiqué. Par ailleurs, nous avons recueilli plusieurs témoignages de salariés de McDonald's France. Ils affirment tous que le nombre de postes par restaurant (en équivalent temps plein, ETP) a diminué, passant en 10 ans de plus de 50 à environ 45 en moyenne. McDonald's conteste ce point, >>>

75 000 SALARIÉS, dont 81 % en CDI

JPATOKAL

ALERTE

Plus des 75 % des salariés travaillent à temps partiel et n'ont aucune maîtrise de leur planning, ce qui les empêche de trouver un second emploi.

L.LECARPENTIER/REA

>>> en estimant que *« la réalité intangible est que l'ouverture d'un restaurant McDonald's représente toujours 50 créations d'emplois en CDI. Celles annoncées sont générées à la fois par les ouvertures de nouveaux établissements et par la croissance des effectifs des restaurants existants »*.

Cadences en hausse

Par ailleurs, un délégué syndical évoque la hausse des accidents du travail dans les restaurants McDonald's Paris-Nord. *« Cette évolution est due en grande partie aux effectifs réduits, et donc à l'accélération des rythmes de travail. On compte également de plus en plus de cas de burn-out et de problèmes liés aux troubles psychosociaux »*, explique-t-il. Selon Loïc Roldan, délégué CGT et manager au restaurant McDonald's Elbeuf, près de Rouen (76), la mise en place de bornes de paiement automatique et d'un logiciel informatisé de gestion des commandes auraient accéléré le phénomène. *« De tels dispositifs retirent aux managers la possibilité de moduler les cadences,* souligne-t-il. *En période de rush, les cadences deviennent parfois intenables, et les salariés sont obligés de faire l'impasse sur certaines tâches, en particulier en matière d'hygiène. »*

Un turnover très élevé

Autre élément souvent éludé par McDonald's, l'énorme turnover des employés. Certes, chaque année, McDonald's annonce la signature de 40 000 CDI mais, d'après plusieurs responsables syndicaux CGT et FO, la très grande majorité des personnes embauchées ne demeure pas plus d'un an au sein de la chaîne, notamment en raison des conditions de travail difficiles. Plus des trois quarts travaillent en outre à temps partiel, comme dans les neuf restaurants de McDonald's Paris-Nord : 530 salariés sur 654 le sont, et une centaine effectue moins de 76 heures par mois. De plus, la plupart du temps, les salariés à temps partiel n'ont aucune maîtrise de leur planning. Les gros besoins de McDo en main-d'œuvre se situent autour des heures des repas, des horaires difficiles à concilier avec un second emploi. L'effet pervers de cette précarité ? La difficulté pour le personnel d'accéder à certains avantages sociaux. Le 13e mois, par exemple, a été accordé par McDonald's France et quelques franchisés. *« Cependant, une clause en réserve le bénéfice aux employés présentant plus d'un an et demi d'ancienneté. Les 60 % de salariés qui, en moyenne, restent moins de deux ans chez McDonald's, n'en voient ainsi jamais la couleur »*, précise Loïc Roldan. En mars dernier, Nawfal Trabelsi, le P. D. G. de McDonald's France, déclarait dans *Les Échos* : *« Nous prévoyons, en 2021, la création de 2 000 emplois nets. »* Aux pouvoirs publics, qui lui accordent des soutiens financiers, de vérifier si les résultats sont au rendez-vous. ◆

Le personnel accède rarement à certains avantages sociaux comme le 13e mois

RÉDUCTION

Il est urgent d'attendre

McDo est à l'origine de montagnes de détritus. Les effets d'annonce ne suffisent pas, encore faut-il vouloir changer de modèle.

Le logo jaune de McDo est visible partout : sur les enseignes de ses 1 400 restaurants… et sur les innombrables emballages qui jonchent les trottoirs (*QC* n° 601). Même en consommant sur place, impossible d'y échapper. Le groupe affirme travailler à réduire ses déchets, mais son modèle fondé sur le tout-jetable s'y plie mal. Il préfère appliquer une autre recette : la com. Certaines réglementations sont anticipées et présentées comme des initiatives propres. Dernier exemple en date ? La fin des figurines en plastique offertes dans les menus Happy Meal

INFORMATIO

On reste sur sa faim

Le Nutri-Score et la liste des ingrédients des produits ne sont pas affichés dans les restaurants de la chaîne ni sur son site.

McDo tente depuis longtemps de se défaire de sa réputation de producteur de malbouffe. Pour preuve de sa bonne volonté, il affiche la déclaration nutritionnelle (quantité d'énergie, de sucre…) de ses produits sur son site et les emballages, bien que ce soit facultatif pour le secteur. Mais *« il manque une information claire au consommateur,* souligne Serge Hercberg, ex-président du Programme national nutrition santé (PNNS). *Le Nutri-Score devrait figurer à côté du nom des denrées, couplé à l'apport calorique de chaque portion. »* Pourtant, pas l'ombre d'une note sur le site ou les bornes de commande. Nous en avons donc calculé quelques-unes. Sur 266 aliments et boissons, le tiers est mal classé

ET TRI DES DÉCHETS

L.CERINO/REA

115 TONNES DE DÉCHETS par jour, soit 42 000 tonnes par an [1]

(remplacées par des jouets et des cartes en carton) a été annoncée en février. Sans mentionner qu'elles seront de toute façon interdites en janvier 2022.

Manque de volonté

Les changements coûteux, ou difficiles à faire accepter par les clients, restent pour leur part sur la touche, comme le tri des déchets en salle. McDo ne l'a toujours pas généralisé, alors qu'il annonce son déploiement imminent depuis… 2007 ! À force de retards, il est désormais hors-la-loi vis-à-vis du décret dit «5 flux»[2]. McDonald's nous précise que *«la mise en place du tri»* est effective pour *«les déchets issus des cuisines»*. Manque le tri en salle, mais la firme semble considérer que cotiser à l'éco-organisme Citeo le compense. En janvier 2019, Brune Poirson, la secrétaire d'État à la Transition écologique, a pourtant convoqué les 15 principales chaînes de restauration rapide, toutes en infraction. Mais elles ont obtenu un délai de grâce : 70 % des établissements dans les clous fin 2019, puis 100 % fin 2021. Ce serait moins agaçant si McDo ne présentait pas cette injonction comme un *«engagement volontaire»* ! Fin 2019, seuls 30 % de ses restaurants étaient aux normes… *«Nous sommes toujours en ligne avec cet engagement de déployer le tri dans 100 % de nos restaurants en trois ans»*, réaffirme néanmoins McDo. Installer une poubelle de tri en salle ne suffit pas. Encore faut-il qu'elle soit bien utilisée. La volonté, là aussi, fait défaut. Question logistique, d'abord. *«Faute de place pour stocker différents sacs, on passe tout au broyeur, puis tout va dans la poubelle tout-venant»*, décrit Leila[3], hôtesse en région parisienne. Ensuite, *«les clients ne respectent pas le tri,* regrette Marc[3], qui vit en Auvergne. *Il faut les habituer. Des animateurs sont venus deux fois en 2017 et, depuis, plus rien. McDo n'exige aucun résultat.»* ◆

(1) Source : ZeroWaste France. (2) Ce décret oblige les entreprises à trier cinq types de déchets. (3) Les prénoms ont été changés.

NS NUTRITIONNELLES

R.GAILLARD/REA

1,8 MILLION DE REPAS servis chaque jour en France

(D ou E). Le Cheeseburger et le Croque McDo écopent de D, tandis que le Hamburger et les Chicken McNuggets obtiennent C. Côté sucré, le Brownie, le Donut et les glaces alternent entre C, D et E, selon le fourrage et le nappage.

Les légumes à la trappe

Sous la pression, McDo a fait des efforts en direction des moins de 12 ans. Le très gras Cheeseburger a été retiré, en 2018, des menus Happy Meal. Et, depuis 2003, les enfants peuvent opter pour des sachets de légumes à la place des frites et pour des fruits en dessert. Or, se targuer d'une bonne qualité nutritionnelle a un effet pervers : les clients sont *«plus susceptibles de sous-estimer le contenu calorique des plats et de choisir ceux qui le sont plus lorsque les restaurants prétendent être sains»*, note une étude[1]. De plus, certains salariés racontent que les bâtonnets de carotte et de concombre ont été supprimés de la carte, faute de demande. Ajoutons qu'il manque la liste des ingrédients des aliments transformés – buns, desserts… Elle est pourtant disponible dans d'autres pays, où elle affiche pléthore d'additifs. La chaîne ne nous a pas répondu à ce sujet. ◆

(1) The Biasing Health Halos of Fast-Food Restaurant Health Claims.

ENFANTS Une cible appétissante

«On remercie McDonald's […], c'est déjà la deuxième fois qu'on reçoit un colis surprise avec lequel on fait une vidéo», s'extasie la mère de Swan et Néo, deux petites stars du Net affichant 5,4 millions d'abonnés sur YouTube. Dans une vidéo de novembre 2017, on les voit se régaler du contenu de box Happy Meal, et ouvrir un paquet rempli de jeux offerts avec ce menu. L'enseigne nous a pourtant certifié *«ne jamais réaliser aucun partenariat avec des mineurs âgés de 17 ans ou moins, ou [avec] des parents mettant exclusivement en avant leurs enfants sur leur chaîne»*… YouTube n'est pas son seul canal de publicité. Ainsi, McDo est le deuxième annonceur sur Facebook Mobile, selon Kantar. Mais la télévision reste le principal vecteur (196 millions d'euros de budget pub en 2018). Le produit le plus promu ? Le Happy Meal, devant Nutella et Kinder ! Mais que l'on se rassure : McDonald's France affirme qu'il *«a pleinement conscience de l'impact que peuvent avoir les publicités ciblées sur les jeunes consommateurs. Aussi, l'enseigne s'engage à respecter l'ensemble des lois en vigueur»*…

JPATOKAL

SFAM
La machine s'emballe

Dans la foulée de sa condamnation et de la perte du partenariat qui le liait à la Fnac, son principal distributeur, le courtier en assurance multimédia a fait évoluer ses pratiques… pour prélever encore plus d'argent à ses victimes !

— Par **CYRIL BROSSET**

Une amende de 10 millions d'euros, l'obligation de rembourser les victimes, une plainte pour pratiques commerciales trompeuses et une perquisition de son siège par les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). On pensait qu'après cette succession de déboires, la SFAM, société spécialisée en assurance multimédia, allait finir par rentrer dans le rang. Or, il n'en est rien. Chaque jour, des consommateurs sortent de boutiques de télécoms avec, en poche, des contrats SFAM dont ils n'ont aucune utilité. À aucun moment, ils n'imaginent que le relevé d'identité bancaire qu'ils viennent de fournir et la signature qu'ils ont apposée sur une tablette vont mettre en route une série de prélèvements bancaires qu'ils auront toutes les peines du monde à faire cesser.

Depuis qu'elle est dans le collimateur de l'UFC-Que Choisir et de la DGCCRF, la SFAM a bien procédé à quelques aménagements. D'abord, elle a changé ses circuits de distribution. Son principal partenaire, le groupe Fnac Darty, n'ayant pas renouvelé l'accord qui les liait, elle a lancé son propre réseau de magasins, baptisés Hubside Store. Installés dans de grands centres commerciaux, ces derniers proposent du matériel de téléphonie reconditionné et, évidemment, les fameux contrats de services constituant la base de son activité.

TUCUMAN

Ensuite, la SFAM a étoffé son offre et fait exploser ses tarifs ! Alors qu'auparavant votre signature entraînait votre adhésion à un contrat d'assurance d'un montant mensuel de 15,99 €, désormais, elle déclenche d'office la souscription d'un pack de quatre services et autant de prélèvements. Outre l'assurance multimédia, aujourd'hui baptisée Celside et coûtant 24,99 € par mois, vous avez trois autres contrats sur les bras : Hubside, un service de création de site Internet à 44,99 € par mois, Cyrana, un programme de *cashback* (remboursement en euros d'une partie des achats effectués chez un partenaire marchand) vendu 89,98 € par mois, et Serena, un système donnant accès à des événements culturels et sportifs, commercialisé lui aussi 89,98 € par mois. Bien sûr, ces tarifs correspondent aux formules les plus chères et vous disposez, en principe, d'un mois pour décider si vous conservez l'offre, basculez sur une formule moins onéreuse ou mettez

Les témoignages s'accumulent

Le temps passe et les témoignages de victimes continuent à affluer à l'UFC-Que Choisir, comme celui de Sylvaine. En prenant la main sur les comptes de son père, âgé et malade, elle a découvert que la SFAM y effectuait des prélèvements depuis 2016, après qu'il a fait réparer son téléphone dans un magasin Carrefour. En cinq ans, 5 450 € se sont envolés pour des services qu'il n'a jamais utilisés. Younes, un réfugié parlant mal le français, vient, lui, de comprendre que la SFAM lui ponctionnait jusqu'à 111 € par mois depuis avril 2018, date à laquelle il a acheté, pour une centaine d'euros, un mobile dans une boutique. Quant à Sofia, elle a constaté récemment des débits sur son compte au profit de la SFAM. Chez Darty, la vendeuse lui avait bien parlé d'une assurance, mais lui avait promis qu'elle serait *« gratuite pendant deux ans »*.

La Fnac Darty ayant mis fin à son partenariat avec la SFAM, cette dernière s'est dotée de son propre réseau de boutiques, baptisées Hubside Store.

L'affaire en bref

 # La SFAM s'est fait connaître en proposant 30 € de remise sur des achats réalisés dans les magasins Fnac en échange de la souscription d'un contrat d'assurance censé être facilement résiliable.

 # Nombre de clients ont subi des prélèvements contre leur gré. Certains ignoraient même qu'ils avaient souscrit une assurance.

 # En dépit des révélations de *Que Choisir* et des actions des services de la répression des fraudes, il y a toujours plus de victimes.

VOISIN/PHANIE

fin au contrat. Le problème? La plupart des vendeurs se gardent bien d'évoquer ces montants exorbitants, tout comme ils passent sous silence qu'il faut, pour résilier l'ensemble, appeler quatre numéros différents (un par service), où des téléconseillers tenteront, par tous les moyens, de vous faire changer d'avis.

« Nous sommes obligés de mentir aux clients »

Une fois la résiliation acceptée, rien ne dit que vous ne serez plus débité. Plusieurs employés nous ont certifié que deux ou trois demandes étaient souvent nécessaires pour que le service résiliation cesse les prélèvements. Des clients assurent même n'avoir jamais été mis au courant qu'ils avaient signé des contrats et se sont rendu compte bien plus tard que la SFAM leur ponctionnait chaque mois 250 € pour des services dont ils n'avaient pas besoin et qu'ils n'avaient pas conscience d'avoir souscrits.

Depuis le début, la SFAM a toujours minimisé les problèmes et justifié les litiges par la présence de quelques vendeurs indélicats. Pourtant, plus le temps passe et plus les témoignages de salariés s'accumulent, confirmant des pratiques généralisées. *« Dans la boutique où je travaille, les managers nous crient dessus et menacent de nous licencier si nous n'obtenons pas suffisamment de souscriptions aux contrats de la SFAM,* témoigne une vendeuse, qui a fini par quitter son poste. *Ils nous poussent à faire signer tous les clients, y compris des étudiants, des personnes âgées, vulnérables ou comprenant mal le français. Un jour, j'ai même dû gérer le cas d'une femme qui était en larmes, parce que son compte était à découvert et qu'elle ne parvenait pas à suspendre les prélèvements de la SFAM. C'était devenu insupportable à vivre. »* Le vendeur d'un Hubside Store raconte : *« Les clients viennent dans nos magasins parce qu'ils pensent avoir gagné un téléphone lors d'un jeu-concours. Mais une fois qu'ils sont sur place, notre mission est de réussir à leur vendre des contrats, et pour notre direction, il n'est pas question qu'ils repartent sans avoir souscrit le pack complet. »* Idem au service client, installé au siège de la SFAM, à Romans-sur-Isère (26). *« Beaucoup de personnes nous appellent parce que leur demande de résiliation n'a pas été prise en compte. On leur répond qu'elle a été actée. On tente de les rassurer en leur expliquant que ce type de démarche prend du temps et que les prélèvements cesseront bientôt, alors que nous savons très bien que cela ne sera pas le cas. Nous sommes obligés de mentir, sinon nous risquons d'être licenciés »*, déclare un téléconseiller.

Des employés racontent leur malaise face aux méthodes utilisées

Mais que fait la DGCCRF ?

Face à une telle situation, la réaction des autorités se fait toujours attendre. Depuis sa perquisition, effectuée en septembre dernier, la DGCCRF n'a pas donné signe de vie, et la plainte pour pratiques commerciales trompeuses déposée par l'UFC-Que Choisir en août 2018 n'a toujours pas été suivie d'effet. Quant à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), qui est pourtant censée protéger les consommateurs contre les abus des assureurs, elle se mure dans le silence. *« Nous ne commentons pas les cas individuels »*, s'est-elle contentée de nous répondre quand nous lui avons demandé ce qu'elle comptait faire. Mais il serait grand temps d'agir, car des salariés souffrent et des consommateurs voient leur argent s'envoler. ◆

CONSOMMATION
Minicrédits, mégafrais

Obtenir un prêt de dépannage d'un petit montant, c'est possible en quelques clics. Mais cette pratique venue des pays anglo-saxons coûte les yeux de la tête aux emprunteurs.

— Par **ÉLODIE TOUSTOU**

Pour 100 € empruntés, jusqu'à 2 234 % d'intérêts !

Décrocher en un instant ou en quelques clics une avance de 50, 100 ou 200 € pour éviter un découvert bancaire, payer ses courses ou encore céder à la tentation d'un achat compulsif ? C'est simple comme un claquement de doigts. Une poignée d'entreprises proposent aujourd'hui des miniprêts de dépannage dont les montants vont de 25 à 1 000 €. Ces derniers rencontrent un grand succès en raison de la dégradation de la situation économique liée à la pandémie de Covid-19. Les consommateurs traversant une mauvaise passe affluent. *« Nous assistons à une augmentation des demandes sur les derniers mois, notamment de populations très fortement impactées par la crise (free-lances, indépendants, étudiants…) ou de personnes qui contractent un emprunt en prévision de temps difficiles »*, confirme Riadh Alimi, le dirigeant de Finfrog.
Cet acteur français et ses concurrents – Bling, Cashper ou encore Floa Bank (le nouveau nom de la Banque Casino) – ont un argument choc : la rapidité. D'abord, pour l'étude de la solvabilité des demandeurs, qui reçoivent une réponse presque instantanément ou, au plus tard, dans la journée.

Si ces sociétés réagissent aussi promptement, c'est parce qu'elles peuvent consulter les comptes bancaires des consommateurs grâce à la directive européenne sur les services de paiement DSP2. *« Tout utilisateur doit, au préalable, nous en autoriser l'accès, ce qui nous permet de réaliser une analyse de sa situation financière et d'évaluer ses capacités à rembourser »*, explique Pierre-Éloi Acar, cofondateur de Bling. Ensuite, les critères d'octroi de ces organismes sont beaucoup plus souples que ceux des spécialistes traditionnels du crédit. Les prêts sont en effet ouverts à tous, y compris aux étudiants, travailleurs précaires, indépendants, demandeurs d'emploi, retraités et, parfois, aux

NOS SIMULATIONS DONNENT LE VERTIGE

Pour un petit crédit de 100 € accordé tout de suite, le taux d'intérêt calculé sur l'année explose chez la majorité des acteurs, en raison de leurs options express.

	BLING	CASHPER	COUP DE POUCE (FLOA BANK)	FINFROG	LYDIA (VIA FLOA BANK)
Durée de remboursement	1 mois	1 mois	3 mois	3 mois	3 mois
Coût hors option express	0 €	0 €	3,13 €	3,98 €	3,13 €
Coût de l'option express	7 €	30 €	9,90 €	0 €	6,90 €
Coût total du prêt avec option express	107 €	130 €	113,03 €	103,98 €	110,03 €
TAUX ANNUALISÉ AVEC OPTION EXPRESS	**128 %**	**2 234 %**	**136 %**	**21 %**	**91 %**

interdits bancaires. La seule condition : justifier de rentrées d'argent régulières, à partir de 400 € par mois (pensions, salaires, allocations, aide familiale…).

Les options font bondir le coût des emprunts

Si l'examen des comptes par des algorithmes livre un résultat positif, l'emprunteur a deux possibilités. Soit il patiente 14 jours avant de recevoir son prêt. Dans ce cas, le crédit est accordé sans frais chez Bling, avec un taux d'intérêt nul lors d'une première souscription chez Cashper, et soumis à des frais de gestion chez Finfrog, Floa Bank et Lydia. Soit il souhaite un versement immédiat. Mais là, le client doit mettre la main au porte-monnaie et ce n'est pas donné : les options express coûtent 30 % du montant emprunté chez Cashper, 9,90 € (jusqu'à 299,99 € empruntés) pour « Coup de pouce », de Floa Bank, 6,90 € (jusqu'à 199,99 €) chez Lydia et 7 € par demande sur l'application mobile Bling ! Malgré ces surcoûts, qui pèsent d'autant plus que la somme empruntée est petite et la durée de remboursement courte (de 15 jours à 3 mois), le versement express reste privilégié par les particuliers. Selon Bling, environ 80 % de ses clients y ont recours. Or, si ces options semblent indolores de prime abord, elles sont tout sauf anodines pour le budget des foyers, surtout s'ils les utilisent fréquemment.

Des taux annualisés stratosphériques !

Nous avons effectué des simulations (lire tableau p. 32) sur un prêt de dépannage de 100 € pour lequel nous avons calculé un taux annualisé incluant l'option express. Résultats ?

CARTONS ROUGES

 # Cashper Son option de versement express s'élève à 30 % du montant emprunté alors que les conditions générales de la banque maltaise indiquent « seulement » 25 %, ce qui fait une sacrée différence.

 # Bling L'application a augmenté de 40 % le prix de son option express. Il est passé de 5 € à 7 € par opération en février dernier.

 # Floa Bank Son « Coup de pouce » propose par défaut un versement immédiat. Pour le désactiver, il faut débusquer le menu déroulant qui permet de sélectionner l'option sans frais.

Cashper décroche la palme de l'indécence avec un taux de 2 234 %, ce qui vient battre en brèche son slogan de *« financier bienveillant »* ! Les autres sociétés se situent toutes, à l'exception de Finfrog, de 4 à… 105 fois au-dessus du seuil de l'usure. Ce taux maximal légal autorisé pour les prêts inférieurs à 3 000 € est fixé par les autorités à 21,07 % depuis le 1er avril. Autre exemple avec un emprunt de 400 €, proche du montant moyen d'un découvert bancaire en 2020 (375 €, selon un sondage Cofidis-CSA de juin 2020). Le constat est, là aussi, accablant. Le taux annualisé atteint 2 234 % chez Cashper (remboursement en une mensualité), 49 % pour « Coup de pouce » de Floa Bank et 45 % chez Lydia (trois mensualités).

Ces taux peuvent grimper encore plus haut lorsque la somme avancée est petite ou a valeur de test. *« Aux utilisateurs dont le profil est jugé trop risqué pour obtenir 100 €, nous pouvons proposer des minicrédits de 25 ou 50 €, afin de ne pas leur fermer la porte et de les tester sur un premier remboursement »*, confie Pierre-Éloi Acar, de Bling. Sauf >>>

ILLUSTRATION JÉRÉMIE CLAEYS

>>> qu'emprunter 50 € chez Bling et les rembourser 15 jours plus tard conduit à accepter un taux annualisé qui monte à 2 325 % ! Chez Cashper, dans les mêmes conditions, c'est le pompon : comptez… 59 141 % ! Les bras nous en tombent.

Des crédits qui passent sous les radars

Pourquoi des taux aussi élevés peuvent-ils être pratiqués ? La réponse à cette question est simple. Si un emprunt ne dépasse pas 200 € ou que sa durée de remboursement est inférieure ou égale à trois mois, il n'est pas considéré, juridiquement, comme un crédit à la consommation, mais comme une facilité de trésorerie. Et cela change tout, puisque ces miniprêts échappent alors aux dispositions légales protégeant les particuliers contre le risque de souscrire un crédit inadapté à leur situation, telles que l'encadrement de la publicité, l'obligation d'information préalable et de vérification de la solvabilité, l'offre de contrat de crédit avec toutes les mentions obligatoires… Ce qui aboutit à déposséder les demandeurs de données essentielles qui leur permettraient d'évaluer l'impact sur leur budget. Et à les priver de la possibilité de comparer les différentes propositions pour choisir la moins onéreuse.

Si ces taux ahurissants étonnent en France, ils sont monnaie courante dans les pays anglo-saxons, où les offres similaires, appelées *payday loans* (« avances sur salaire »), pullulent. Néanmoins, les dérives étaient telles que de nombreux régulateurs locaux sont intervenus afin d'encadrer ces pratiques ruineuses pour les emprunteurs. Au Royaume-Uni par exemple, le marché a été assaini. Ces prêts de court terme existent toujours, mais une réglementation limite désormais les taux appliqués. Et si ceux-ci n'ont pas complètement disparu, c'est pour une bonne raison : ils sont moins coûteux que les frais engendrés par un découvert bancaire (agios, incidents de paiement facturés…). Un argument également mis en avant par les sociétés qui officient en France. *« L'avance est dépensée principalement pour régler des courses alimentaires, donc on se substitue au découvert non autorisé »*, affirme Pierre-Éloi Acar, de Bling.

En attendant que la législation évolue, quasiment tout est permis

Un vide juridique à combler

Interpellée sur la situation, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) annonce à *Que Choisir* que *« ce sujet fera l'objet d'une attention particulière de ses services en 2021 »*. Le gendarme des banques et des assurances surveillera non seulement les prêts instantanés, mais aussi le paiement fractionné proposé par les webmarchands et la grande distribution. Ces solutions de financement en trois ou quatre fois par prélèvement sur carte bancaire se sont multipliées ces dernières années. Or, elles ne sont pas toujours accordées gratuitement, les commerçants pouvant décider de faire peser des frais sur les consommateurs. Ces derniers s'élèvent à plus de 2 % du montant de la transaction avec Oney ou Amazon et à plus de 3 % chez Cdiscount.

Mais qui dit surveillance ne dit pas action ou réglementation. Ces miniprêts au coût exorbitant peuvent continuer à exister en dehors du cadre protecteur du crédit à la consommation. En clair, jusqu'à nouvel ordre, tout est permis ! Peu importent les conséquences sur les consommateurs, en particulier les plus fragiles qui y recourent pour boucler leurs fins de mois. Face au vide juridique dans lequel exercent toutes ces entreprises spécialisées, l'UFC-Que Choisir réclame, entre autres, que l'affichage des tarifs de ces crédits soit réformé (lire l'encadré ci-contre). L'objectif ? Qu'ils deviennent enfin transparents et comparables par les emprunteurs.

Cela tombe bien : la Commission européenne doit bientôt se pencher sur le phénomène. *« De nombreux pays souhaitent que le seuil de 200 € soit abaissé au premier euro pour que ces facilités soient considérées comme des crédits à la consommation »*, précise Isabelle Guittard-Losay, directrice des relations institutionnelles France de BNP Paribas Personal Finance. La révision de la directive européenne de 2008 pourrait intervenir au cours du second trimestre 2021. Il faudra ensuite attendre sa transposition dans notre droit. La première mouture de cette directive avait débouché, en France, sur la loi Lagarde de 2010, qui a renforcé la protection et l'information des demandeurs et mis fin aux abus liés aux crédits renouvelables. Si Bruxelles adopte de nouvelles règles, leur entrée en vigueur dans notre pays ne sera sans doute pas aussi instantanée que le versement d'un prêt express. Les acteurs du secteur ont donc encore de beaux jours devant eux. En attendant une législation plus protectrice, nous recommandons aux personnes tentées par ces emprunts de réfléchir à deux fois avant d'y souscrire. ◆

L'UFC-QUE CHOISIR PREND POSITION

L'association demande aux législateurs européens…

 # De mettre fin aux publicités tendancieuses qui présentent les miniprêts comme des crédits sans risque de non-remboursement.

 # D'assainir la distribution des microcrédits par une analyse rigoureuse de la solvabilité des emprunteurs, notamment via la consultation systématique du Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) de la Banque de France.

 # D'assurer la comparabilité des tarifs en imposant l'affichage obligatoire de leur coût par le calcul du taux annualisé effectif global (TAEG) comprenant, le cas échéant, les frais de versement express.

 # D'encadrer leurs prix en les soumettant, comme les autres crédits, à la règle du seuil de l'usure.

LABO QC

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 149 produits, mobilisé 11 laboratoires et dépensé 220 860 €.**

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

36 **NETTOYEURS DE SOL**

TOUS LES AUTRES TESTS

40 **PLAQUES** À INDUCTION

42 **TABLETTES** TACTILES

43 **MATELAS**

46 **TONDEUSES** À GAZON

48 **ANTITRANSPIRANTS ET DÉODORANTS**

Lire aussi les résultats de **notre test dédié aux masques de type FFP2 p. 9** et de **nos analyses sur les produits alimentaires déséquilibrés affichant des allégations nutritionnelles p. 16-23.**

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur **QUECHOISIR.ORG**

ACCÈS LIBRE

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS TESTÉS
Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins du test. Nous les payons comme vous le feriez vous-même.

NOS TESTS DE PRODUITS
Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ
Les résultats de nos tests comparatifs et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note Que Choisir », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.

LE MIEUX NOTÉ
C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.

BON CHOIX
Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX
Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.

À ÉVITER
Les résultats de nos tests nous conduisent à déconseiller l'achat du produit.

NETTOYEURS DE SOL

À vapeur, à eau ou avec détergent, aspirant ou pas, monotâche ou ultra-équipé… Au rayon des nettoyeurs de sol, il y en a pour tous les goûts, à tous les prix. Notre test et nos conseils d'achat.

Y voir clair pour faire place nette

Par **ANNE-SOPHIE STAMANE**
avec **LAURENT BAUBESTE**

Même si certains appareils tout-en-un assurent nettoyer tapis et moquettes, ils sont avant tout dédiés à l'entretien des sols et des revêtements durs.

Il ne faut pas se fier aux apparences. Dans la grande famille des nettoyeurs de sol, l'hétérogénéité est la règle. À vapeur, à eau ou avec détergent, aspirant ou pas, balai ou traîneau, monotâche ou ultra-équipé, filaire ou non : pour remplacer le seau et la serpillière, les candidats se bousculent au portillon. Il y en a pour tous les goûts… et toutes les bourses ! Les prix oscillent globalement entre 150 et 800 €. Les modèles traîneaux, en général plus polyvalents, coûtent nettement plus cher que les balais. Il existe en outre des nettoyeurs atypiques, comme le Kobold de Vorwerk qui, tout compris, revient tout de même à 1 299 €. Ou le modèle Lidl, un balai simple à vapeur commercialisé une quarantaine d'euros, mais sur une période limitée dans l'année.

Expédier le ménage en un seul geste

Malgré la dispersion, le succès est là. On compte aujourd'hui plus de nettoyeurs de sol dans notre pays que d'aspirateurs balais. Un foyer sur cinq en est équipé. En 2019, les ventes ont progressé de 12 %. Il faut dire que ces appareils possèdent de nombreux atouts. La formule tout-en-un est sans doute celle qui convainc le plus : les modèles aspirants vous promettent d'expédier le ménage en un seul geste. Au rebut, aspirateur, seau, balai et serpillière ! Attention, même si certains assurent nettoyer tapis et moquettes, ils sont avant tout destinés à l'entretien des sols et des revêtements durs – carrelage, inox, lino, vitres – qui supportent la chaleur et l'humidité et, le cas échéant, les détergents. Les parquets, eux, n'apprécieraient pas.

Laver uniquement à la vapeur présente des avantages : plus besoin de rincer ni d'utiliser des produits ménagers

Nul doute que la possibilité de laver uniquement à la vapeur présente des avantages avec certains appareils. Plus besoin de s'infliger le contact de produits ménagers peu recommandables, dont la toxicité pour la ressource en eau est prouvée, ni de rincer. En ces temps de contamination par le coronavirus, désinfecter les surfaces de façon simple et saine, c'est toujours ça de pris ! D'autant qu'avec le télétravail imposé, et parfois la fermeture des écoles, on passe plus de temps à la maison. Donc, on salit davantage et le logement doit être nettoyé plus souvent.

Cependant, il est rare de trouver en boutique un rayon de nettoyeurs de sol digne de ce nom. Quelques modèles sont disponibles dans les enseignes d'électroménager, les grandes surfaces spécialisées et les magasins de bricolage, mais l'offre est souvent restreinte… Finalement, c'est sur Internet qu'elle est la plus complète. ◆

CUNAPLUS/SHUTTERSTOCK

Polti UNICO MCV85 TOTAL CLEAN & TURBO

799 € **13,9/20 | ★★**

Évalué uniquement sur sa fonction de nettoyage, ce modèle bardé d'accessoires affiche de bonnes performances. Carrelage, mais aussi plan de travail, revêtements de salle de bains et vitres : il nettoie bien toutes les surfaces. La buse vapeur se montre très efficace dans les interstices et sur les joints. La contrepartie d'une telle polyvalence, c'est le poids. Réservoir plein, l'appareil pèse plus de 14 kg. Difficile à déplacer… Mieux vaut le réserver à un espace de plain-pied. Le flexible est lourd aussi, travailler en hauteur est vite fatigant.

Rowenta CLEAN & STEAM REVOLUTION

249 € **14/20 | ★★**

Strictement dédié au nettoyage des sols, il donne de bons résultats sur carrelage, malgré un débit de vapeur mesuré assez faible. Il aspire aussi, via la brosse unique qui l'équipe, mais nous ne l'avons pas jugé sur ce seul point. Son fonctionnement est simple : il ne lui faut que 30 secondes pour commencer à produire de la vapeur, et la gâchette de vaporisation s'actionne aisément. Son entretien se révèle plus fastidieux : ses deux réservoirs doivent être lavés régulièrement, ainsi que le filtre, la serpillière et la tête de nettoyage.

5 NETTOYEURS VAPEUR ASPIRANTS

		PERFORMANCES					ENDURANCE ENTARTRAGE			APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX							
		Débit de vapeur	Sols durs (carrelage…)	Surfaces à hauteur d'homme (plan de travail, carrelage de salle de bains…)	Nettoyage localisé (interstices, joints)	Vitres	APPRÉCIATION	Durée de vie moyenne	APPRÉCIATION	FACILITÉ D'UTILISATION			Rayon d'action	Poids prêt à fonctionner	Durée avant émission de vapeur	Volume mesuré du réservoir	Réservoir amovible	Autonomie	Pays d'origine
2 TRAÎNEAUX		g/min						h			Note sur 20	€	m	kg	min	l			
1	**POLTI** UNICO MCV85_TOTAL CLEAN & TURBO PBEU0101	71	★★	★★	★★★	★★	★★	252	★★★	■■	**13,9**	★★	**799**	8,8	14,2	5'55	0,8	-	Illimitée	Italie
2	**POLTI** VAPORETTO LECOASPIRA FAV50 MULTIFLOOR PVEU0083	81	★	★★	★★★	★	★★	252	★★★	■■	**13**	★★	**549**	8,9	11,9	5'33	0,9	-	Illimitée	Italie
3 BALAIS																			
1	**ROWENTA** CLEAN & STEAM REVOLUTION RY7777WH	25	★★	n. a.	n. a.	n. a.	★★	156	★★★	★	**14**	★★	**249**	8,7	5,3	0'30	0,4	●	Illimitée	Chine
2	**ROWENTA** CLEAN & STEAM MULTI RY8561WH	23	★★	★★	★★★	★★	★★★	132	★	★	**12,8**	★★	**349**	8,5	6,2	0'29	0,4	●	Illimitée	Chine
3	**POLTI** VAPORETTO 3 CLEAN PTEU0295	28	★★	★	★★★	★★	★★	144	★★	★	**12,4**	★★	**299**	6,5	5,8	0'28	0,3	●	Illimitée	Chine

★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais
● oui - non
n. a. : non applicable

PERFORMANCES Nous n'avons pas évalué les performances d'aspiration (poussières, poils, miettes), mais celles de nettoyage. Les sols durs ont été systématiquement lavés. Les autres surfaces n'étaient traitées que si la polyvalence des appareils le permettait.

ENDURANCE Nous avons été plus exigeants avec les modèles traîneaux sur le critère de durée de vie : 252 h d'utilisation, contre 156 h pour les balais, en alternant phases de vaporisation, de pause et de refroidissement.

>>>

6 NETTOYEURS VAPEUR

	PERFORMANCES						ENDURANCE ENTARTRAGE			APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX							
	Débit de vapeur	Sols durs (carrelage...)	Surfaces à hauteur d'homme (plan de travail, carrelage de salle de bains...)	Nettoyage localisé (interstices, joints)	Vitres	APPRÉCIATION	Durée de vie moyenne	APPRÉCIATION	FACILITÉ D'UTILISATION				Rayon d'action	Poids prêt à fonctionner	Durée avant émission de vapeur	Volume mesuré du réservoir	Réservoir amovible	Autonomie	Pays d'origine
4 TRAÎNEAUX	g/min						h			Note sur 20		€	m	kg	min	l		min	
1 **POLTI** VAPORETTO PRO 95_TURBO FLEXI PTEU0280	95	★★	★★	★★★	★★	★★	252	★★★	★	**14,9**	★★	**379**	7,5	8,2	5'35	1,3	-	Illimitée	Italie
2 **POLTI** VAPORETTO ECO PRO 3.0 PTEU0260	95	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	252	★★★	■	**14,8**	★★	**299**	7,5	9	10'49	2	-	60	Italie
3 **KÄRCHER** SC 5 EASYFIX 1.512-530.0	61	★★	★★	★★★	★★★	★★★	252	★★★	■	**14,7**	★★	**429**	9,2	8,5	2'49	1,1	●	Illimitée	Allemagne
4 **KÄRCHER** SC 2 EASYFIX 1.512-050.0	58	★★	★★	■	★★★	★★	252	★★★	★	**13,2**	★★	**139**	7,1	4,7	6'39	1	-	40	Allemagne
2 BALAIS																			
1 **KÄRCHER** SC 3 UPRIGHT EASYFIX 1.513-300.0	55	★★★	n. a.	n. a.	n. a.	★★★	156	★★★	★	**15,8**	★★	**179**	5,4	3,7	0'23	0,5	●	Illimitée	Allemagne
2 **BLACK & DECKER** STEAMITT 15 EN 1 FSMH13151SM	35	★★	★★	★★	■■	★★	48	■■	★	**8,6**	★	**189**	6,2	2,9	0'38	0,4	-	Illimitée	Chine

★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais ● oui - non
n. a. : non applicable

PERFORMANCES Tous les appareils ne sont pas équipés pour les surfaces en hauteur. Le modèle Kärcher SC 3 est un monotâche strict.

ENDURANCE Nous avons été plus exigeants avec les traîneaux sur le critère de durée de vie : 252 h, contre 156 h pour les balais.

Polti VAPORETTO PRO 95_TURBO FLEXI

379 € **14,9/20 | ★★**

Le fleuron de Polti assure ! Son débit de vapeur élevé lui permet de venir à bout des salissures sur le carrelage, le plan de travail, dans la salle de bains, dans les recoins et sur les vitres, à condition qu'elles soient assez larges, car les raclettes fournies ne s'adaptent pas aux petits carreaux. Le réservoir peut se remplir à tout moment. Malgré son poids (8,2 kg, réservoir plein), il reste maniable, grâce à ses roulettes multidirectionnelles. Ce serait un sans-faute si le réservoir était amovible et transparent, et si le préchauffage durait moins longtemps.

Polti VAPORETTO ECO PRO 3.0

299 € **14,8/20 | ★★**

Ses performances dépassent celles de l'appareil le mieux noté, de même marque. Plan de travail, vitres, sols, interstices... il fait du bon boulot partout. Sa production de vapeur importante y est sans doute pour quelque chose, et ne nuit pas à sa durée de vie. Son défaut ? Fonctionner avec un réservoir sous pression qui limite l'autonomie à une heure, et oblige à attendre le refroidissement avant un nouveau préchauffage de 10 minutes à chaque recharge d'eau. Autre point faible, son poids qui rend le transport difficile.

L'AVIS DE L'EXPERT

LAURENT BAUBESTE Notre spécialiste électroménager

« Entretenez votre nettoyeur pour assurer sa longévité »

« Pour durer, les nettoyeurs à vapeur ou mécaniques doivent être entretenus. Avec les premiers, la vidange de la cuve et/ou le détartrage sont conseillés périodiquement. Certains modèles optent pour des cassettes anticalcaires filtrant l'eau avant vaporisation. Elles seront à changer régulièrement. Les seconds doivent aussi être rincés, soit manuellement, soit via un programme de nettoyage intégré. Il faut en outre vider le réservoir d'eau usée, et passer les lingettes ou les rouleaux au lave-linge. »

Kärcher SC 3 UPRIGHT EASYFIX

179 € **15,8/20 | ★★**

La promesse commerciale est tenue : en 23 secondes à peine, ce nettoyeur vapeur balai, le premier chez Kärcher, est prêt à entrer en action. Son débit de vapeur le rend très efficace sur le carrelage. Mais ne comptez pas sur lui pour le reste du ménage, il n'est pas équipé pour les surfaces en hauteur. C'est un pur monotâche. Ses défauts ? Un peu lourd, il manque de maniabilité en fonctionnement, et son rayon d'action est limité à 5,4 mètres. Pour garantir sa durée de vie, il faut utiliser des cassettes anticalcaires coûtant environ 13 € l'unité.

Détergent ou eau

Les alternatives à la vapeur

NILFISK COMBI PLUS **250 €**
L'appareil est léger (à peine plus de 5 kg), les résultats le sont aussi. Ce nettoyeur filaire sans vapeur, qui s'apparente aux Kärcher FC 5 ou FC 7, affiche des performances bien en deçà. Des salissures persistent même avec beaucoup de détergent.

KÄRCHER FC 7 SANS FIL 1.055-730.0 **500 €**
Ce modèle est lourd et peu maniable, mais il élimine efficacement les traces de saletés avec ses rouleaux. Sans fil, il fonctionne à l'eau et au détergent. Son entretien s'avère fastidieux.

BISSELL CROSSWAVE 17132 **219 €**
Le nettoyage sur tapis est son point fort. Pour les sols durs, mieux vaut s'en remettre à un nettoyeur vapeur. Filaire, il fonctionne avec de l'eau et du détergent. Nous l'avons trouvé lourd et trop bruyant.

BISSELL CROSSWAVE ADVANCED 2588N **450 €**
Il affiche les mêmes compétences que le 17132, mais donne de meilleurs résultats sur sols durs ; même si c'est loin d'être parfait. Il se montre plus performant sur tapis ! Malgré la batterie, son poids reste acceptable. Enfin, il fait du bruit.

ROWENTA AIR FORCE 560 FLEX AQUA RH9490W0 AVEC AQUA HEAD ZR0095 **499 €**
Ce balai sans fil se fait nettoyeur de sol avec la tête Aqua Head ZR0095, livrée de série. Elle ne fonctionne qu'à l'eau. Ce n'est pas catastrophique, mais pas extraordinaire non plus : des salissures persistent.
BON À SAVOIR Les performances d'aspiration de cet appareil ont été évaluées dans un test dédié (*QC* n° 601).

VORWERK DUO SPEED SPB100 SUR KOBOLD VB100 **489 €** *(1299 € avec l'aspirateur)*
La tête Duo Speed est un accessoire s'ajoutant au balai Kobold. Elle comprend un réservoir et fonctionne avec le détergent de la marque. Un système coûteux mais efficace. L'autonomie se limite à 15 minutes à puissance maximale et l'appareil n'est pas silencieux.

GUIDE D'ACHAT

Les points à retenir

VAPEUR OU DÉTERGENT

Le nettoyage à la vapeur désinfecte et dispense de détergent. Un point important en ces temps de pandémie, mais également si on pense à l'impact sur l'environnement.

ASPIRANT OU NON

Le tout-en-un est tentant pour expédier le ménage en un tour de main. Toutefois, les appareils polyvalents embarquent deux réservoirs et pèsent sensiblement plus lourd. À prendre en compte si votre logement compte plusieurs niveaux.

ÉQUIPEMENTS

Si, en plus des sols, vous voulez pouvoir nettoyer des surfaces en hauteur, tournez-vous vers des appareils équipés d'accessoires (buses, tubes, raclettes, brosses, etc.) pour laver les vitres et entretenir crédences, murs de salle de bains, plans de travail, etc. Les traîneaux sont historiquement plus polyvalents, mais les balais rattrapent leur retard. Plusieurs d'entre eux proposent des options complémentaires.

POIDS

C'est un critère déterminant pour la maniabilité et la réalisation des tâches en hauteur. Il y a de grosses différences entre les modèles, les traîneaux étant souvent plus lourds et encombrants.

Les traîneaux sont souvent plus lourds et encombrants.

JC MOSCHETTI/REA

AUTONOMIE

Pour les nettoyeurs vapeur, il existe deux systèmes de chauffe. Avec une chaudière sous pression, on attend qu'elle refroidisse entre deux remplissages. Les appareils plus récents peuvent être alimentés en eau à tout moment, ils sont dits à « autonomie illimitée ».

RÉSERVOIR AMOVIBLE

Il permet le remplissage directement au robinet. C'est encore mieux s'il est translucide.

FILAIRE OU PAS

Les modèles à vapeur sont tous filaires, en raison de la puissance requise par le chauffage de l'eau. Pour une plus grande liberté de mouvement, regardez du côté des nettoyeurs de sol à eau ou détergent.

DURÉE DE CHAUFFE

Pour utiliser l'appareil au débotté, une mise en service rapide est bienvenue. Les balais chauffent plus vite.

PLAQUES À INDUCTION

En plus des critères habituels, nous réalisons désormais un test de cuisson intensive pour mieux départager les modèles. Notre sélection, de 299 à 1299 €.

K. YUGANOV/ADOBE STOCK

La cuisson intensive sur le gril

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE** avec **LAURENT BAUBESTE**

Le test de plaques de cuisson est un grand classique à *Que Choisir*. Nous le renouvelons chaque année. Pour mieux départager les appareils sur le marché, nous les mettons au défi sur un nouveau critère depuis 2020 : la cuisson intensive. Le principe est simple. Pour vérifier si les performances se maintiennent lorsque la totalité des feux d'une table fonctionnent, nous faisons cuire successivement cinq portions de frites sur le plus grand des foyers, pendant que les autres, sur chacun desquels est posée une casserole d'eau, sont poussés au maximum. Il s'agit, en quelque sorte, de l'inverse du test de cuisson à faible intensité. Le meilleur modèle est celui qui parvient à cuire les plus belles frites dans le temps le plus court. À ce jeu, plusieurs références comme l'Electrolux DIT60331BK ou la Miele KM 7200 FR se sont montrées excellentes, quand d'autres flanchaient nettement (Sauter SPI244B et Brandt BPI6428UB). S'il est dans vos habitudes de solliciter en même temps toutes vos plaques, cela vaut le coup de regarder ce point de près, car il peut faire une grande différence entre les produits que nous vous présentons ici. ◆

SONDES CONNECTÉES

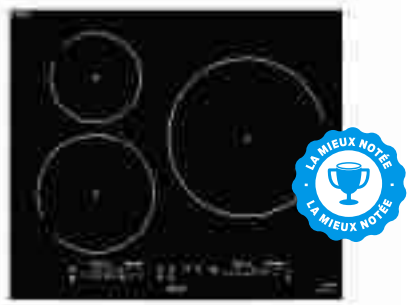
Pour les cuistots soucieux de précision

Deux des tables testées, la De Dietrich Perfect Sensor et l'Electrolux SensePro, sont équipées d'une sonde de cuisson sans fil. Le principe ? La sonde est placée dans l'aliment ou le liquide à faire chauffer, la température visée est entrée via le bandeau de commandes ; une fois allumée, la plaque adapte automatiquement sa puissance. La table et la sonde dialoguent directement, sans passer par le wifi ou une quelconque appli. Une innovation intéressante, dédiée aux cuistots soucieux de précision, par exemple, pour atteindre et maintenir l'ébullition de l'eau sans intervenir, ou cuire sous vide à une température constante prédéterminée. Avec des contraintes à ne pas négliger : sur l'Electrolux SensePro, la sonde n'offre pas les mêmes possibilités selon la plaque utilisée, et doit être placée au bon endroit, dans des récipients adaptés.

Un système perfectible

Nous avons mis les sondes à l'épreuve en faisant bouillir de l'eau et fondre du chocolat, en grillant un steak et en cuisant sous vide. La De Dietrich Perfect Sensor est arrivée le plus rapidement à la température et au résultat demandés. Il ne lui a fallu que 6 minutes pour faire fondre 300 g de chocolat, contre 18 minutes pour l'Electrolux SensePro. Cependant, dans la durée, la De Dietrich s'avère moins précise et moins stable que sa concurrente qui, elle, se cale aisément sur la bonne température et la maintient dans une fourchette acceptable. L'Electrolux a, logiquement, bien cuit le steak et mieux tenu l'objectif pour la cuisson sous vide. Conclusion, le système de sonde sans fil semble sur la bonne voie, mais il demeure perfectible. À noter, les tables de cuisson dépourvues de sonde sont souvent dotées de programmes spécifiques qui ne démèritent pas. Nous avons obtenu un steak tout à fait satisfaisant avec le programme PerfectFry de la Bosch PXE631FC1E, et les programmes d'ébullition de la Sauter SPI9544B et de l'AEG IAE6442SFB ont donné des résultats corrects.

F. THERY



F. THERY (3)

Sauter
SPI9544B
649 € **15,9/20 | ★★**

Montée en température rapide, cuisson homogène, bonne tenue à faible puissance, cuisson intensive maîtrisée : c'est un sans-faute pour cet appareil Sauter. Attention, il s'agit d'un modèle avec trois foyers de tailles différentes, sans zone extensible. L'organisation des zones facilite l'utilisation, de même que le bandeau de commandes, à l'avant de la table. Chaque feu dispose de son minuteur et de son mode boost. Dommage que la notice soit trop succincte et à télécharger sur Internet.

Electrolux
EIS8648 SENSEPRO
1299 € **15,4/20 | ★★**

Vu son prix, cet appareil sophistiqué se positionne dans le haut de gamme. Il est esthétiquement à part avec son vaste espace de cuisson de quatre plaques, dont deux peuvent être reliées afin d'en faire une grande. Les performances sont à la hauteur, sur tous les critères. Ce modèle offre aussi des options comme la sonde de cuisson sans fil, pour maîtriser au degré près la température des aliments. Seule réserve : cette référence étant large, il faut prévoir un encastrement et une hotte aux dimensions adaptées.

De Dietrich
DPI7570XT PERFECT SENSOR
849 € **15,2/20 | ★★**

Rien à redire sur les compétences de base, cette trois feux dépourvue de zone extensible fait le job, et bien. Elle est dotée, comme l'Electrolux, d'une sonde de cuisson sans fil. L'utilisation et l'entretien sont moins appréciés, et cela joue sur la note finale. Il n'y a qu'un jeu de commandes pour la puissance, il faut donc sélectionner au préalable la zone concernée. Le nettoyage, lui, pâtit de la présence d'une barre de séparation entre le bandeau de commandes et les foyers.

19 PLAQUES À INDUCTION

		PERFORMANCES						UTILISATION									
		Montée en température (avec et sans booster)	Cuisson faible puissance	Homogénéité de cuisson	Zone individuelle (la plus large)	Zone extensible	Cuisson intensive	APPRÉCIATION	CONSOMMATION	SÉCURITÉ	Facilité d'emploi	Niveau sonore	APPRÉCIATION	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX €	Nombre de zones	Zone extensible	Pays d'origine
1	**SAUTER** SPI9544B	★★	★★★	★★★	n. a.	★★	★★★	★★	★	★★★	★★★	★★★		15,9	★★	649	3	–	France
2	**ELECTROLUX** EIS8648 SENSEPRO	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★		15,4	★★	1299	4	●	Allemagne
3	**DEDIETRICH** DPI7570XT PERFECT SENSOR	★★	★★★	★★★	n. a.	★★	★★★	★★	★★	★	★★★	★★		15,2	★★	849	3	–	France
4	**ELECTROLUX** DIT60331BK	★★	★★	★★★	n. a.	★★★	★★★	★★	★	★	★	★		14,7	★★	429	3	–	Allemagne
5	**BOSCH** PXE631FC1E	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	★★	★★	★★		14,6	★★	799	4	●	Espagne
6	**SAUTER** SPI244B	★★	★★	★★★	★★	■	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★		14,3	★★	699	4	●	France
7	**SIEMENS** EU631BJB1E	★★	★★	★★	n. a.	★★	★★	★★	★★★	★	■	★		14,3	★★	499	3	–	Espagne
8	**MIELE** KM 7200 FR	★★	★★	★★★	n. a.	★★★	★★	★★	★★	★	★★	★		14,1	★★	999	3	–	Allemagne
9	**AEG** IAE6442SFB	★★	★★★	★★★	★	★	★★	★	★	★	★★★	★★		13,9	★★	599	4	●	Allemagne
10	**ELECTROLUX** LIV63443C	★★	★★	★★★	■	★	★★	★	★	★	★★★	★★		13,6	★★	599	4	●	Allemagne
11	**BRANDT** BPI9326B	★★	★★	★★★	n. a.	★★	★★	★★	★	★	★	★		13,4	★★	349	3	–	France
12	**BOSCH** PUC651BB1E	★★	★	★★	n. a.	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★		13	★★	529	3	–	Espagne
13	**BRANDT** BPI6428UB	★★	★★	★★	★	■■	★★	★	★	★★	★★	★★		12,8	★★	529	4	●	France
14	**WHIRLPOOL** WS S8460 NE	★★	★★	★★	n. a.	★	★	★★	★★★	★★	■	★		12,2	★★	429	3	–	Italie
15	**WHIRLPOOL** WL B4265 BFIXL	★★	★★	★★	★★	★★	★	★	★★	★	■	★		11,5	★	699	4	●	Italie
16	**IKEA** BEJUBLAD 004.678.14	★★	★	★★	★★	★	★	★★	★★★	★	■■	■		11,5	★	399	4	●	Italie
17	**WHIRLPOOL** WL B5860 AL	★★	★★	★	★★	★	★	★	★★	★	■	★		11,4	★	549	4	●	Italie
18	**INDESIT** IS33Q60NE	★★	★★	★★	n. a.	★	★	★	★★	■	■■	■		10,3	★	399	3	–	Italie
19	**ESSENTIEL B** (BOULANGER) ETVI 35	★★	■■	★★	n. a.	★★	★	★★	★★	■	■■	■■		9,9	★	299	3	–	France

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n.a. : non applicable.

TABLETTES TACTILES

Ces 6 tablettes tactiles sous Android, iOS ou Fire OS offrent de bonnes performances générales, pour un budget inférieur à 400 €.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **VINCENT ERPELDING**

DEEPOL/PLAINPICTURE

Apple IPAD 2020 (32 GO)
389 € — **16,5/20** | ★★★

Apple sera toujours Apple... Cette tablette est la plus chère de notre test, mais aussi la mieux notée grâce à son écran tactile (10"). Très réactif, net, contrasté, l'iPad 2020 affiche des couleurs naturelles – mais l'on se voit dedans si la lumière est forte, dommage. Il a gagné en autonomie : 13 heures en lecture vidéo, contre 9 heures l'an passé. Ce modèle est rapide et délivre un son correct. C'est le seul doté du déverrouillage par empreinte digitale. Le seul, également, à ne pas offrir la possibilité de créer plusieurs comptes d'utilisateurs.

Lenovo TAB P11 (128 GO)
300 € — **14,9/20** | ★★

Ses 128 Go de stockage constituent un solide atout (même si le système en occupe déjà 22). Nous apprécions son écran de 10,9" malgré un léger manque de contraste et des couleurs un peu ternes. Sa réactivité parfaite le sauve. Aucune fausse note du côté de la facilité d'utilisation et des performances. Cette Lenovo prend son temps pour démarrer (45 s), mais gère bien le multitâche. La batterie tient 11 heures en lecture vidéo et il lui suffit de 30 minutes de charge pour repartir pendant 2 h 30.

Amazon FIRE HD 8 (32 GO)
115 € — **14,1/20** | ★★

Cette tablette est la seule sous Fire OS. Une alternative à Apple et à Google qui vous transportera dans l'univers d'un autre géant américain, Amazon. Ce dernier privilégie ses propres services : Prime Video, Prime Music, ebooks et, bien sûr, boutique en ligne. Les performances et l'écran de la Fire HD sont corrects et satisferont les fidèles de la marque. Si vous n'en faites pas partie, vous trouverez d'autres modèles mieux adaptés à vos habitudes. Saluons son autonomie record de plus de 15 heures en lecture vidéo et de près de 16 heures en navigation wifi.

Samsung Galaxy TAB A7 (32 GO)
229 € — **15,2/20** | ★★

Samsung n'a rien négligé sur cette référence pourtant d'entrée de gamme. La Galaxy A7 est intuitive, offre des finitions soignées et un écran de 10,4" lisible et réactif, auquel on reprochera seulement de manquer d'un peu de contraste. Le processeur gère parfaitement l'utilisation de plusieurs applis. L'autonomie en lecture vidéo atteint 13 heures et les fichiers se transfèrent rapidement. Cependant, le son laisse à désirer (casque ou enceinte Bluetooth conseillés !) et les photos sont médiocres, mais c'est le lot de beaucoup de tablettes.

Lenovo TAB M10 HD (32 GO)
169 € — **14,1/20** | ★★

Ce modèle d'entrée de gamme se destine à un usage familial et de loisirs. Les finitions sont soignées, les matériaux, de qualité. L'écran de 10,1" est lumineux, mais seulement correct, car il affiche peu de contraste et des textes pixélisés. Le processeur peut faire tourner plusieurs applications simultanément et les transferts de fichiers sont rapides. La M10 HD offre, de surcroît, plus de 10 heures de lecture vidéo et 2 heures d'autonomie après 30 minutes de charge. Par contre, photos et vidéos sont moyennes, à l'instar du son des haut-parleurs.

Huawei MATEPAD T 10S (32 GO)
190 € — **13,2/20** | ★★

Son point faible : une autonomie de 6 h 19 en lecture vidéo et à peine plus en navigation wifi. Son processeur n'est pas non plus des plus véloces, mais il conviendra pour un usage familial sans multitâche. Pour le reste, la MatePad T 10s bénéficie d'un écran de 10,1" de très bonne qualité. Si elle fonctionne sous Android 10, elle n'offre pas les services de Google : ni le Play Store, ni Gmail... Vous pourrez toutefois télécharger des applis depuis la boutique maison AppGallery, qui n'a pas à rougir de son catalogue.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

MATELAS

Nous testons pour la première fois des matelas en latex 100 % naturel et intégrons un nouveau critère qui permet d'affiner l'évaluation du confort.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**
avec **NADÈGE MAZERY**

Du latex et une dose d'intox

La grande nouveauté de ce test, c'est d'inclure des matelas en latex naturel. Bien qu'il s'agisse d'un marché de niche, de nombreux lecteurs nous interrogent à leur sujet. Peu présents en magasin, ces modèles sont souvent proposés par de petites sociétés, fabriqués selon la demande et livrés directement chez les clients après commande sur Internet.

Naturel, vraiment ?

Dans notre sélection, seul le Biosense peut s'essayer en boutique avant l'achat. Les matelas en latex coûtent plutôt cher, entre 1 000 € et 2 000 € pour un deux places. La première motivation des acheteurs est de dormir sur un modèle écologique, dépourvu de mousse synthétique et de substances chimiques. Or, la réalité se montre parfois bien différente.

Quand on parle de latex, on évoque spontanément une matière naturelle et, de fait, il peut provenir de l'hévéa, un arbre cultivé en zones tropicales, principalement en Asie du Sud-Est, en Côte d'Ivoire et au Brésil. Il produit sur une période de 20 à 30 ans. Son écorce est incisée, en moyenne, tous les deux jours pour récolter le lait, transformé ensuite en latex. Le gros souci, c'est qu'il suffit de 20 % de sève d'hévéa dans un produit pour qu'il ait droit à l'appellation de « latex naturel ». Un matelas qui s'affiche ainsi contient en général 80 % de latex synthétique, obtenu à partir de dérivés du pétrole et traité contre les bactéries et les acariens à l'aide de composés chimiques. Tout sauf naturel !
Seule la mention « latex 100 % naturel » garantit l'acquisition d'un modèle constitué a minima de 85 % de latex d'hévéa.

Ce 100 % naturel est d'office hypoallergénique, antibactérien et antiacarien. Il ne nécessite donc aucun traitement. Il peut même se déclarer bio si les hévéas poussent dans des plantations durables. Cependant, la monoculture intensive sur d'immenses surfaces demeure le mode de production le plus courant, et de loin. Le latex naturel se reconnaît à sa teinte beige, tandis que la version synthétique tire sur le blanc. Le marché du matelas en latex étant porté par l'engouement actuel en faveur du naturel, on trouve évidemment des références véganes. Si ce parti pris les empêche d'intégrer de la laine ou de la soie dans leur garnissage, ils ne sont pas pour autant moins onéreux !

Présence de traitements inutiles !

Pour notre premier comparatif dans cette catégorie, nous avons sélectionné des modèles qui se revendiquent 100 % naturel, afin d'offrir une véritable alternative écologique aux consommateurs. Pourtant, au vu des résultats de nos essais de laboratoire, ce n'est pas aussi simple. Deux des cinq matelas sont en effet recalés. Ils ont échoué au test de la cigarette, primordial pour la sécurité. Ils s'avèrent dangereux, car trop facilement inflammables. Inadmissible. Par ailleurs, et très bizarrement puisque le latex d'hévéa est par nature antiacarien et antibactérien, le Biosense et le Noctea sont traités aux huiles essentielles. Gare >>>

LE MARCHÉ DES MATELAS

La vente en magasin reste privilégiée

Les matelas commercialisés sur Internet font parler d'eux, mais ne représentent qu'un peu plus de 10 % des ventes. Sur la Toile, des marques se créent, d'autres disparaissent. L'immense majorité des achats s'effectue en magasin. D'abord, en grande distribution : Conforama, Ikea, But, Alinea, Auchan, Carrefour et quelques autres s'approprient 53 % du marché. Ensuite, dans les enseignes spécialisées telles que La halle au sommeil, Maison de la literie, Le roi du matelas ou Grand litier, qui cumulent 28 % du chiffre d'affaires. Le solde se répartit entre de grands noms de l'ameublement comme Duvivier et Gautier.

VGSTOCKSTUDIO/SHUTTERSTOCK

Premiers tests

5 MATELAS 100 % LATEX (140 X 190 CM)

	PERFORMANCES À L'ÉTAT NEUF																
	Fermeté	Confort	Pression	Maintien	Ventilation	Accueil (chaleur)	APPRÉCIATION	RÉSISTANCE AU VIEILLISSEMENT	MANIPULATION	FACILITÉ DE INFLAMMABILITÉ	ANALYSE DES MATÉRIAUX	APPRÉCIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX €	Épaisseur cm	Poids kg	Traitement*	Pays d'origine
1 **COSME** MATELAS LATEX NATUREL	S	★★	■	★★	★★★	N	★★	★★★	■	★	★★★	14	★★	1190	20	37	-	France
2 **BIOSENSE** SUMMUM NATURE	E	★	★	★★	★★★	F	★	★★★	■	★	★★★	13,7	★★	1719	20	37	-	France
3 **KIPLI** LE MATELAS LATEX NATUREL	S	★	■	★★	★★	N	★	★★★	■■	★	★	12,4	★★	1050	22	47	-	Italie
4 **NOVOLY** MATELAS LATEX 100 % NATUREL NOVOPUR	E	★★	■	★★	★★	N	★★	★★	■■	■■	★★★	7	■	1360	21	44	-	France
5 **NOCTEA** MATELAS VEGAN PAULE LATEX NATUREL	S	★	■	★★	★★	N	★	★★★	■	■■	■■	5,9	■	1350	18	39	-	France

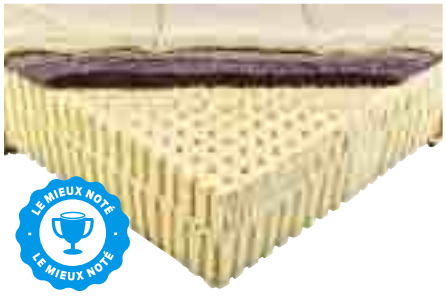
★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais ● oui - non
** Antiacariens et antibactérien.*

Fermeté mesurée
TS : très souple S : souple,
E : équilibré F : ferme

Chaleur
F : froid N : neutre
C : chaud

POIDS Pas très épais, mais affreusement lourds ! Réversibles en théorie, ils ne le sont en pratique que par une force de la nature.

>>> aux allergies. Quant au Kipli et à nouveau au Noctea, ils renfermaient des biocides très allergisants au moment du test, en raison de la colle utilisée. Alertés par l'envoi de nos résultats, les fabricants assurent avoir, depuis, changé de fournisseur. D'autres références testées peuvent être concernées par ce problème, mais comme elles ne se disent pas naturelles, c'est moins inattendu.
Enfin, le cœur du latex a fait l'objet d'analyses sur les cinq matelas, pour vérifier qu'il était effectivement d'origine naturelle. Un seul, celui du Noctea végane, s'est révélé positif au latex synthétique. Alors qu'il s'annonce à plus de 97 % en latex naturel, il ne l'est qu'à 90 %. À l'inverse, ses quatre concurrents se situent au-dessus de 95 %. Le Novoly arbore même un label, le Global Organic Latex Standard, qui certifie l'origine bio de son latex et sa traçabilité jusqu'à la plantation d'hévéas.



Cosme LATEX NATUREL
1190 € **14/20 | ★★**

Vendu sur Internet, ce matelas en latex 100 % naturel offre un bon soutien aux petits comme aux grands gabarits, couchés sur le dos ou sur le côté. Il est bien ventilé et d'un accueil neutre en matière de chaleur. Il crée des zones de contact inconfortables du fait de la haute densité du latex, mais résiste bien au vieillissement et a réussi l'épreuve éliminatoire de l'inflammabilité (cigarette). Attention lors de l'installation, il pèse 37 kg !

Ne pas acheter !

Novoly LATEX 100 % NATUREL NOVOPUR
1360 € **7/20 | ■**

Noctea VEGAN PAULE LATEX NATUREL
1350 € **5,9/20 | ■**

À ÉVITER À ÉVITER

Sur ces deux matelas, le test de la cigarette (inflammabilité) a dû être interrompu juste après son démarrage, à l'aide d'un extincteur ! Les fabricants nous ont répondu que cet essai n'était pas obligatoire. C'est vrai, mais *Que Choisir* le juge essentiel, les conséquences d'un départ de feu pouvant être dramatiques.

Des matelas qui ne supportent pas la pression

L'autre nouveauté de ce comparatif, qui compte au total 21 matelas, c'est l'introduction d'un critère d'évaluation de la pression. L'idée nous a été soufflée par nos confrères néerlandais de *Consumentenbond*, surpris de recevoir des plaintes à propos d'un modèle qu'ils avaient bien classé. Après discussion avec le laboratoire référent et des tests complémentaires, il s'est avéré que ses zones de pression élevée étaient en cause. Elles créaient des contacts durs, douloureux pour la personne allongée. D'où l'ajout, dans notre test, d'un essai qui mesure la pression maximale et globale. Elle est calculée pour un sujet de 80 à 85 kg couché sur le dos. Des valeurs jugées médiocres (notées ■) signalent des zones de contact inadaptées à la morphologie. Elles sont inconfortables et susceptibles de perturber le sommeil en obligeant le dormeur à changer de position, voire en le réveillant. Une bonne moitié des matelas de notre sélection présentent ce risque, dont certains qui sont satisfaisants sur tous les autres points. Pour finir, signalons qu'une fois encore, les matelas les plus chers ne sont pas les meilleurs. ◆

Emma ORIGINAL HYBRIDE
789 € **15/20 | ★★**

Une valeur sûre commercialisée sur Internet, mais aussi dans des magasins La halle au sommeil, Grand litier et quelques Darty. Bien ventilé, ce matelas offre un accueil neutre. Il soutient parfaitement les petits et grands gabarits en position dorsale, légèrement moins sur le côté, il est correct en pression. Il a très bien supporté les 30 000 cycles des tests de vieillissement accéléré. À noter : il s'agit d'un modèle souple, on peut apprécier ou détester.

Dunlopillo AIGLON
800 € **14,8/20 | ★★**

Facile à trouver en magasin, ce matelas en mousse et en latex est équilibré, ni trop souple ni trop ferme. Bien noté en confort, il assure un excellent maintien et satisfait en pression. Correctement ventilé et d'un accueil neutre, il a brillé aux tests de vieillissement accéléré. Dunlopillo a renoncé aux traitements « anti », c'est une bonne nouvelle, mais les analyses ont révélé la présence d'un conservateur allergisant dans sa composition.

Bett1.de BODYGUARD
349 € **14,9/20 | ★★**

Voilà un petit nouveau vendu à bas prix sur Internet. Il s'en sort bien en soutien tout comme en maintien. Il est équilibré et neutre. Il a même passé les tests de vieillissement accéléré avec succès. À l'inverse, l'essai de pression ne lui a pas réussi. L'entrée de gamme imposant des économies, le fabricant a renoncé à la couche d'accueil. Du coup, on dort directement sur le cœur de ce matelas en mousse ; certains risquent de le trouver inconfortable.

16 MATELAS CLASSIQUES (140 X 190 CM)

	PERFORMANCES À L'ÉTAT NEUF																	
	Fermeté	Confort	Pression	Maintien	Ventilation	Accueil (chaleur)	APPRÉCIATION	RÉSISTANCE AU VIEILLISSEMENT	MANIPULATION	FACILITÉ DE INFLAMMABILITÉ	ANALYSE DES MATÉRIAUX	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20	PRIX €	Épaisseur cm	Poids kg	Type	Traitement*	Pays d'origine
1 **EMMA** ORIGINAL HYBRIDE	S	★★	★	★★	★★	N	★★	★★★	★★	★★	★★★	**15** ★★	**789**	25	29	R + M + V	-	Allemagne
2 **BETT1.DE** BODYGUARD	E	★★	■	★★	★	N	★★	★★★	★★★	★★	★★★	**14,9** ★★	**349**	18	18	M	-	Allemagne
3 **DUNLOPILLO** AIGLON (GAMME PRIMO)	E	★★	★	★★★	★★	N	★★	★★★	■	★★	■■	**14,8** ★★	**800**	18	26	L + M	-	France
4 **SIMBA** HYBRID EU AERO PRO	TS	★	■	★★	★★	N	★	★★★	★★	★★	★★★	**13,2** ★★	**1199**	28	33	M + R	-	Royaume-Uni
5 **DREAMÉA** (BUT) KAPA 2	E	★★	■	★★	★★	F	★	★★★	★	★★	★★★	**13,2** ★★	**630**	23	38	R + M + V	-	France
6 **EVE** HYBRID CLASSIC	S	★	★	★★	★★	N	★	★★★	★	★★	★★★	**13** ★★	**849**	25	33	R + M + V	-	Belgique
7 **NIGHTITUDE** (CONFORAMA) DELICE MATELAS RESSORTS	TS	★	★	★★	★	N	★	★★★	★★	★★	★★★	**12,4** ★★	**430**	26	29	R + M + V	-	Europe
8 **EPÉDA** SEVEA	S	★	★★	★★	★★	N	★	★★	★★	★★	★★★	**12,1** ★★	**1330**	27	29	R + M	-	France
9 **TRECA** FLEUR DE COTON	E	★	■	★★★	★	F	★	★★	★★★	★★	★★★	**12** ★	**1300**	26	27	R + M	-	France
10 **IKEA** VATNESTRÖM 104.763.99	S	★	■	★★	★★	F	★	★★	★	★★	★★★	**11,8** ★	**599**	26	38	R + L	-	Pologne
11 **MALITERIE.COM** VITAFORM LATEX EXCELLENCE 18	E	★	■	★★	★★	N	★	★★	★★	★★	★★★	**11,8** ★	**1399**	23	35	L + M	-	France
12 **LA COMPAGNIE DU LIT** PORTE-RÊVES	S	★	■	★★	★★	N	★	★★	★★	★★	★★★	**11,5** ★	**859**	26	28	R + M + V	-	France
13 **BULTEX** AIR LIFT	S	★	★	★★	★★	C	★	★★	★★★	★★	★★★	**11,4** ★	**776**	22	19	M	●	France
14 **LUXOOS** MOOD	TS	★	★	★★★	★★	C	★	★★	★★	★★	★★★	**11,2** ★	**1330**	32	33	R + M + V	-	Turquie
15 **RÊVERIE PREMIUM** (LA REDOUTE) MATELAS LATEX CONFORT LUXE FERME 5 ZONES	TS	■	★★	★★	★★	C	■	★★	★	★★	★★★	**10,4** ★	**1219**	27	38	L + M + V	●	France
16 **SIMMONS** BORÉALE	TS	★	■	★★	★★★	N	★	★	★	★★	★★★	**9,8** ★	**1370**	31	34	R + M	-	France

★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais ● oui - non
**Antiacariens et antibactérien.*

Fermeté mesurée
TS : très souple S : souple
E : équilibré F : ferme

Chaleur
F : froid N : neutre
C : chaud

CHALEUR Un accueil froid (F) ne convient pas aux frileux, l'accueil chaud (C) leur correspondra assurément mieux.

Type M : mousse
R : ressorts L : latex,
V : viscoélastique

TONDEUSES À GAZON

Avec l'indice de réparabilité, vous pourrez comparer les tondeuses électriques du point de vue de la facilité d'entretien et de la réparation.

TETRA IMAGES/ANDIA.FR

L'indice de réparabilité est lancé

— Par **YVES MARTIN** avec **GABRIELLE THÉRY**

Mis en place le 1er janvier 2021 dans le cadre de la loi anti-gaspillage, l'indice de réparabilité doit sensibiliser le consommateur, dès l'achat, à la question de la longévité du produit. Grâce à lui, on peut désormais comparer la facilité de réparation des tondeuses électriques (les versions thermiques ne sont pas visées pour le moment), qu'il s'agisse aussi bien de robots que de modèles filaires ou à batterie. La note, sur 10, repose sur 5 critères : la disponibilité de la documentation technique et de la notice d'utilisation et d'entretien ; la possibilité et la facilité de démontage (avec ou sans outils) ; la disponibilité et le délai de livraison des pièces détachées ; le prix de ces pièces et, enfin, un critère spécifique au type d'équipement concerné.

Pour les tondeuses filaires, c'est l'assistance à distance sans frais qui a été retenue. Leurs homologues à batterie, elles, sont jugées en plus sur le fait qu'elles intègrent ou non une batterie multi-produit (interchangeable avec d'autres machines). Quant aux robots, la faculté de mettre à jour leur logiciel est également prise en compte. Sachez que l'assistance à distance gratuite de certains modèles récolte un zéro pointé. Les fabricants de ces tondeuses devront donc encore faire des efforts afin d'améliorer ce point ! ◆

LA MIEUX NOTÉE

Stihl
IMOW RMI 632
1999 € **17,2/20 | ★★★**

Voici un robot de tonte qui s'adapte aux jardins avec des recoins. Il grimpe des pentes de 45 % et se faufile même dans des passages étroits (108 cm). Il affiche de très bonnes performances dès la première semaine sur une pelouse standard en fonctionnant 35 minutes par jour. À l'arrivée, la coupe est nette et régulière dans toutes les zones. Une réserve : la présence de déchets visibles à faible hauteur de coupe (20 mm). Attention, il faut ajouter au moins 117 € pour le kit d'installation, non fourni.

6 TONDEUSES ROBOTS

		PERFORMANCES DE TONTE						FACILITÉ D'UTILISATION	NIVEAU SONORE	AUTONOMIE ET RECHARGE DE LA BATTERIE	SÉCURITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	Indice de réparabilité			
		Pelouse standard	Pelouse humide	Pelouse haute (10 cm)	Terrain inégal	Terrain en pente	Pente max. déclarée	Obstacles							Taille maximale de la pelouse		Modèle connecté	Hauteur de coupe
							%						Note sur 20	€	Note sur 10	m²		mm
1	**STIHL** IMOW RMI 632	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	45	★★	★★★	★★★	★★	★★★	**17,2**	★★★ 1999 (1)	8,5	3000	-	20-60
2	**HONDA** MIIMO HRM 310	★★	★★★	★★★	★★	★★★	45	★★	★★★	★★	★★	★★★	**16,5**	★★★ 1999	8,5	1500	-	20-60
3	**HUSQVARNA** AUTOMOWER 305	★★	★	■	★★★	★★★	40	★★	★★★	★★	★★	★★★	**15,6**	★★ 1199 (1)	7,5	600	●	20-50
4	**BOSCH** INDEGO M+ 700	★★	★★★	★	★	■	27	★★	★★★	★★	★★	★★★	**15,3**	★★ 1300	8,8	700	●	30-50
5	**HONDA** MIIMO HRM 40 LIVE	★★	★★★	★	★	■	27	★★	★★★	★★	★★	★★★	**15,2**	★★ 1199	8,7	400	●	30-50
6	**GARDENA** SMART SILENO LIFE 750	★	■	■	★	★★★	30	★	★★	★★	★★	★★★	**12,8**	★★ 1199	8,1	750	●	20-50

★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais ● oui - non
(1) Prix sans kit d'installation.

PELOUSE STANDARD Un jardin de 200 m², avec des obstacles (muret, arbre, parterre de fleurs...), ainsi qu'une zone secondaire sont tondus pendant quatre semaines selon les réglages standard.

MODÈLE CONNECTÉ Les références concernées peuvent être configurées et démarrées à distance.

13 TONDEUSES **CLASSIQUES**

	PERFORMANCES DE TONTE																	
	Pelouse standard	Pelouse haute (10 cm)	Pelouse humide	Pelouse sauvage (30 cm)	Terrain difficile (inégal et/ou en pente)	Mulching	BAC	FACILITÉ D'EMPLOI	NIVEAU SONORE	CONSOMMATION (électricité ou essence)	SOLIDITÉ	BATTERIE	APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX	Indice de réparabilité	Autotractée	Largeur de coupe	Hauteur de coupe	Poids avec bac
													Note sur 20	€	Note sur 10		cm	mm	kg
2 FILAIRES																			
1 **BOSCH** UNIVERSALROTAK 490	★★	★★	★★	★	★★	n. a.	★	★★★	★	★	★	n. a.	13,7 ★★	230	8,7	-	36	20-70	14
2 **RYOBI** RLM13E33S	★	★	■	★	★★★	★	★	★★	★	★	★★★	n. a.	12,3 ★★	100	7,4	-	33	20-60	9
7 À BATTERIE																			
1 **EGO** LM1701E-SP	★★★	★★★	★★★	★	★★	n. a.	★	★★★	★	★★	★★★	★	15,3 ★★	599	En cours	●	42	20-80	26
2 **HUSQVARNA** LC347IVX	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	n. a.	★	★★★	★	★★	★★★	★	15,2 ★★	969	9,1	●	47	20-75	26
3 **HONDA** HRG 416 XB	★★	★★★	★★	★★	★★	n. a.	★★	★★	★★	★	★★★	★	14,1 ★★	837	8,2	-	41	20-74	23
4 **BOSCH** UNIVERSALROTAK 36-550	★★	★	★★	★★★	★★★	n. a.	★	★★	★★	★★★	★★★	★	13,9 ★★	540	9,1	-	38	25-70	13,5
5 **BOSCH** EASYROTAK 36-550	★★	■	★	★★★	★★★	n. a.	■	★★	★★	★★★	★★★	★	13 ★★	510	9	-	38	25-70	15
6 **BOSCH** CITYMOWER 18	★★	★★	★★	★	★★	n. a.	★	★★	★	★★★	★★★	■	12,9 ★★	280	9,1	-	32	30-60	9,9
7 **KÄRCHER** LMO-18-33	★	■	■	■	★★	★	■■	★★	★★★	★★	★★★	■	10,8 ★	300	8,5	-	33	35-65	16
4 THERMIQUES																			
1 **STIHL** RM650 V	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★	★	★★★	n. a.	16,8 ★★★	919	n. a.	●	48	25-85	46
2 **HONDA** HRG 416 PK	★★★	★★★	★★★	★★★	★	n. a.	★	★★	★	★	★★★	n. a.	15 ★★	449	n. a.	-	41	20-74	28
3 **HONDA** HRG 466 SKEP	★★	★★★	★★	★★★	★	★	★★	★★	★★	★	★★★	n. a.	14,4 ★★	629	n. a.	●	46	20-74	32
4 **HONDA** HRG 466 SKHE	★★	★★★	★★★	★★	★★	n. a.	★	★★	★	★	★★★	n. a.	14,2 ★★	549	n. a.	●	46	20-74	32

★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais ● oui - non
n. a. : non applicable

PELOUSE STANDARD Sur deux pelouses de 4-5 cm de haut, deux experts notent la régularité de la coupe, la présence de déchets de tonte et l'apparence du jardin après la tonte, puis trois jours plus tard.

MULCHING L'herbe coupée est finement broyée puis éparpillée sur la pelouse pour la nourrir. Un accessoire, l'obturateur, est nécessaire. Seules les tondeuses équipées de série sont évaluées.

EGO LM1701E-SP

599 € **15,3/20 | ★★**

Autotracté, le modèle Ego se révèle pratique et offre des performances de tonte excellentes, notamment sur pelouse standard où les déchets sont bien récoltés et la coupe, nette. Cette machine reste efficace sur gazon haut ou mouillé, mais se retrouve en difficulté dans l'herbe sauvage, car elle peut se bloquer. Son autonomie s'avère un peu limitée avec 14 minutes selon nos mesures, soit le temps de tondre environ 160 m². Il faut ensuite patienter une heure pour que la batterie se recharge.

Honda HRG 416 PK

449 € **15/20 | ★★**

Cette tondeuse donne de très bons résultats sur une pelouse standard, haute, mouillée et même sauvage. La coupe est nette et le rendu, satisfaisant. Autre point positif de cette machine ? Le remplissage optimal (à 85 %) de son bac de 42 l, qui n'a donc pas besoin d'être vidé trop souvent. Par contre, avec ses 28 kg et sans autopropulsion, cette Honda s'avère difficile à pousser dans l'herbe sauvage ou sur terrain irrégulier. Elle contourne péniblement les obstacles et laisse 2,5 cm d'herbe non coupée le long des murs.

D.MURRAY

L'AVIS DE L'EXPERT

GABRIELLE THÉRY
Notre spécialiste jardin

« Ne surestimez pas l'autonomie des batteries »

« En vous référant à la surface maximale recommandée pour les tondeuses sans fil, vous risquez de vous retrouver à court de batterie avant d'avoir fini de tondre votre jardin. Nos tests montrent que l'autonomie est tout juste suffisante pour traiter la moitié de la superficie indiquée. Seule la Bosch UniversalRotak 36-550, qui tient 24 minutes, parvient à dépasser les 400 m². Les autres modèles restent sous la barre des 260 m². Investissez dans une seconde batterie ! »

ANTITRANSPIRANTS ET DÉODORANTS

L'efficacité de ces produits est généralement au rendez-vous et les formules s'améliorent. Nos conseils pour bien choisir.

— Par **FABIENNE MALEYSSON** avec **GAËLLE LANDRY**

VOYAGERIX/ADOBE STOCK

Pas de sueurs froides

Quelle différence y a-t-il entre un antitranspirant et un déodorant ?

QC La sueur fraîchement sécrétée est à peine odorante, mais l'action des bactéries naturellement présentes sur la peau la rend nauséabonde. Un déodorant limite ou enraye leur prolifération avec des ingrédients antiseptiques comme la chlorhexidine, l'alcool (éthanol) ou certaines huiles essentielles. De plus, il peut contenir des composés qui masquent les odeurs (zinc, talc, etc.), rôle également joué par le parfum. Un antitranspirant, lui, réduit la quantité de sueur en bouchant en partie les pores d'où elle s'échappe. Cela est possible grâce à l'intégration de sels d'aluminium qui, en outre, empêchent le développement des bactéries. Nos résultats montrent que les antitranspirants luttent plus efficacement contre les odeurs que les déodorants. Même si leur capacité de blocage de la sueur est restreinte au regard de la norme que nous avons prise en compte (diminution d'au moins 20 % de la sueur chez la moitié du panel testé), elle existe et contribue à la limitation des émanations indésirables.

Faut-il encore craindre les sels d'aluminium ?

QC Les sels d'aluminium ont longtemps fait l'objet d'une polémique sur leur implication, suspectée mais jamais avérée, dans le cancer du sein. L'an dernier, le Comité scientifique pour la sécurité des consommateurs, réunissant des experts européens indépendants, a blanchi l'aluminium des cosmétiques en considérant que les doses utilisées étaient négligeables par rapport à l'exposition globale (via l'alimentation notamment), que l'absorption cutanée était extrêmement limitée et que le lien avec le cancer du sein n'était pas établi. Si les antitranspirants renferment des sels d'aluminium, les déodorants en sont, en principe, exempts. Toutefois, les fabricants peuvent brouiller les cartes. Par conséquent, il faut se fier à la dénomination de vente du produit, mention réglementaire souvent inscrite en tout petits caractères, et non au terme « déodorant » figurant souvent dans le nom commercial des antitranspirants.

Bille, vaporisateur, aérosol : quelle présentation privilégier ?

QC Bien qu'ils ne plaisent pas à tout le monde, mieux vaut privilégier les produits à bille. En effet, avec un aérosol ou un vaporisateur, on respire des composés, allergènes ou autres, dont nos poumons se passeraient bien. D'ailleurs, les emballages affichent en général le conseil de les utiliser dans une pièce bien aérée, ce qui est rarement le cas. Les aérosols présentent, en outre, l'inconvénient d'être très inflammables.

Les contenants sont-ils polluants ?

QC D'une part, les fabricants ne font guère d'efforts pour favoriser le recyclage de leurs emballages, la quasi-totalité étant constituée de plusieurs matériaux (une exception, le Narta bille). D'autre part, le rapport entre le poids du flacon et celui du produit peut être trop élevé, le pire exemple étant le Nivea bille, avec un contenant pesant deux fois plus lourd que le contenu. Quant à la quantité de liquide restant et inutilisable, elle varie d'un très raisonnable 0,23 % (Nivea aérosol) à un intolérable 9 % (Dove Invisible Dry). Ni économique ni écologique ! Les aérosols et vaporisateurs s'avèrent meilleurs élèves que les billes sur ce plan.

Les « anti-traces » se montrent-ils efficaces ?

QC « Invisible », « Anti-traces blanches » : les noms de nombreux produits reflètent bien le souhait des consommateurs d'éviter ces taches disgracieuses. Selon nos analyses, les marques tiennent souvent leur promesse. Néanmoins, nous n'avons pas mesuré les traces jaunes parfois visibles à la longue sur les vêtements blancs. Elles n'ont rien à voir avec des résidus de produit sur le tissu, mais sont liées à une quantité importante de sueur sécrétée, et reflètent donc un manque d'efficacité antitranspirante. ◆

Narta OSEZ LE NOIR ! INVISIBLE
3,49 € **15,2/20 | ★★**

Carrefour ANTI TRACES BLANCHES
1,69 € **15/20 | ★★**

Cien INVISIBLE
0,79 € **15/20 | ★★**

Ces trois références se distinguent par une très bonne efficacité déodorante et antitranspirante. Avis à celles et ceux dont la sueur abondante nécessite une action garantie sur ce plan. On se réjouit de l'absence de perturbateurs endocriniens. Les personnes à tendance allergique préféreront le produit Carrefour, à condition d'apprécier son parfum qui ne fait pas l'unanimité. Celles qui aiment être correctement informées seront tentées de renoncer à Narta, dont la liste d'ingrédients est illisible.

Fa PINK PASSION
2,71 € **13,9/20 | ★★**

Si la polémique sur l'aluminium vous a échaudé, que vous rechignez à bloquer le processus naturel de la transpiration ou, tout simplement, ne suez pas beaucoup, vous pouvez vous contenter d'un déodorant. Le Fa Pink Passion est efficace, nos analyses et l'appréciation du panel concordent sur ce point, quoique ce dernier ait jugé sa durée d'action un peu courte. Avec son packaging rose et son odeur florale, il conviendra toutefois surtout aux femmes... et aux hommes ouverts d'esprit ! Le plus petit prix de la sélection.

L'AVIS DE L'EXPERT

GAËLLE LANDRY
Notre spécialiste cosmétiques

« Des déodorants moins efficaces sur les odeurs »

« Comme les antitranspirants diminuent la quantité de sueur produite, ils limitent ses produits de dégradation responsables des mauvaises odeurs. Les déodorants, eux, exempts de sels d'aluminium, ne réduisent pas la sécrétion de sueur. Leur tâche s'avère donc plus ardue, car tout le travail incombe aux actifs déodorants. Il faut donc que ces derniers se montrent particulièrement performants. Ainsi, aussi étrange que cela puisse paraître, les déodorants sont souvent moins efficaces que les antitranspirants sur l'action principale qu'ils revendiquent. »

J.-C. RIBEIRO/CLOSERPROJECT - A. LECOMTE

17 ANTITRANSPIRANTS ET DÉODORANTS

		EFFICACITÉ		ABSENCE DE TRACE SUR VÊTEMENT		SUBSTANCES INDÉSIRABLES			CONTENANT (impact environnemental)	ÉTIQUETAGE		APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	
		Déodorante	Antitranspirante	APPRÉCIATION	Avant lavage	Après lavage	TEST D'USAGE	Perturbateurs endocriniens suspectés	Allergènes				Note sur 20		Prix au litre €	€
12 ANTITRANSPIRANTS															
1	**NARTA** OSEZ LE NOIR ! INVISIBLE ●	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	–	■■	★★	■	15,2	★★	3,49	70
2	**CARREFOUR** DÉO AT ANTI TRACES BLANCHES ●	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	–	★★★	★★	★★	15	★★	1,69	34
3	**CIEN** (LIDL) INVISIBLE ●	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	–	■	★	★	15	★★	0,79	16
4	**DOVE** INVISIBLE DRY ●	★★★	★	★★	★★	★★	★★	–	■■	★	★★	14,1	★★	4,09	82
5	**DOVE** ORIGINAL ●	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	● (1,2)	■■	★★	★★	13,9	★★	3,79	19
6	**NIVEA** BLACK & WHITE INVISIBLE ORIGINAL ●	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	–	■■	★	★★	13,9	★★	3,54	71
7	**SANEX** DERMO NON-STOP DRY ●	★★★	■	★	■	★★★	★★	● (3)	★★★	★★	★★	12,1	★★	3,99	20
8	**NIVEA** BLACK & WHITE INVISIBLE ORIGINAL ●	★★★	■■	★	■	★★★	★★	● (3)	■■	★★★	★★	11,5	★	3,25	16
9	**VICHY** DÉO AT ANTI-TRACES BLANCHES & JAUNES ●	★★	■■	★	★★	★★	★★	–	★★★	★★	★★	11,4	★	7,50	60
10	**MIXA** SENSITIVE CONFORT 0 % ALCOOL ●	★★★	■■	★	■	★★★	★★★	–	★★★	★★	★★	10,8	★	4,07	27
11	**ROGÉ CAVAILLÈS** DÉO ABSORB + ●	★★★	■■	★	■	★★★	★★	● (2)	★★★	★★	★	10,8	★	7,90	53
12	**BIOCURA** (ALDI) SENSATION SÈCHE ●	★★★	■	★	■■	■	★★	–	■■	★★	★	10,5	★	0,79	16
5 DÉODORANTS															
1	**FA** PINK PASSION ●	★★	n. a.	★★	★★	★★★	★★	–	■■	★★	★★	13,9	★★	2,71	14
2	**LA ROCHE-POSAY** DÉO 48H PEAUX SENSIBLES ●	★	n. a.	★	★	★★★	★	–	★★★	★★	★★★	12	★	8,40	56
3	**DR. HAUSCHKA** DÉO SAUGE MENTHE BIO ●	★	n. a.	★	■■	★★★	★★	–	■■	★★	★	11,7	★	15,50	310
4	**WELEDA** DÉO CITRUS BIO ●	■	n. a.	■	★★	★★★	★	–	■■	★★	★★	10,4	★	10,20	102
5	**LAVERA** BASIS SENSITIV DÉO SPRAY BIO ●	■	n. a.	■	★★	★★★	★	–	■■	★★	★	10,3	★	9,79	131

● Bille ● Aérosol ● Vaporisateur
★★★ très bon ★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais
● oui - non n. a. : non applicable
AT : antitranspirant ; DÉO : déodorant *(1) BHT. (2) Cyclopentasiloxane. (3) Cyclomethicone.*

SUBSTANCES INDÉSIRABLES Des perturbateurs endocriniens, mais pas le redouté triclosan, qui disparaît des formules. Et enfin quelques parfums sans allergènes, c'est à saluer !

CONTENANT Nous tenons compte, avant tout, de la quantité de produit restant au fond du flacon et inaccessible ; et plus marginalement, du matériau utilisé pour l'emballage et de son poids.

RÉGIMES MINCEUR

Limiter les risques et l'effet rebond

Le business de la minceur ne connaît pas la crise. Pourtant, nos données le montrent : il est rare qu'un régime s'avère probant, même si certains offrent plus de chances de réussite que d'autres.

Cinq méthodes passées au crible

— Par **ELSA ABDOUN** avec **MARINE PERIER-DULHOSTE**

Envie de vous débarrasser de quelques kilos avant d'enfiler votre maillot de bain cet été ? Attention, les régimes amaigrissants sont souvent inutiles, voire dangereux. Les réponses que nous avons reçues (lire l'encadré « Notre enquête » ci-dessous) le montrent clairement : trois ans et demi, en moyenne, après la fin de leur régime amaigrissant, 50 % des participants à notre questionnaire avaient repris le poids perdu, voire bien plus. Et encore, ce chiffre est moins alarmant que celui fourni par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses). Elle estimait en effet, dans un rapport publié en 2010, que 80 % des personnes ayant suivi des régimes amaigrissants reprenaient les kilos éliminés au bout d'un an, et même davantage à long terme. Un taux d'échec très élevé pour des diètes qui, ne l'oublions pas, sont source de déséquilibres nutritionnels, de frustration, de fatigue, de baisse de moral, ou encore de dégradation de la vie sociale et familiale. Leur coût, lorsqu'ils s'accompagnent d'un suivi, est également loin d'être négligeable : 560 €, en moyenne, d'après les réponses que nous avons reçues. L'Anses estime d'ailleurs que *« tous les régimes amaigrissants sont à éviter »*, hormis ceux menés *« pour des raisons de santé »* avec *« une prise en charge par des spécialistes – médecins et diététiciens nutritionnistes »*.

Votre profil compte aussi

Vous voulez malgré tout tenter l'aventure ? Les données que nous avons récoltées grâce à l'expérience d'une partie de nos lecteurs vous permettront au moins d'éviter les pires méthodes. Seuls ou accompagnés en cabinet, par un coach, via une plateforme en ligne ou un abonnement à une box minceur, les participants à notre enquête ont testé diverses formules. Leur prix, leur durée, le risque d'effets secondaires et leur efficacité varient fortement. Même si, bien sûr, comparaison n'est pas raison, car le profil des répondants diffère selon le régime suivi. Les plus minces, qui ne souhaitent s'alléger que de quelques kilos, se lancent plus souvent tous seuls. Or, ce sont probablement ceux dont le régime a le plus de chances de fonctionner sur le long terme. Les individus les plus en surpoids et cherchant à perdre davantage de kilos, eux, optent pour l'accompagnement médical ou les box minceur. Et, à l'inverse, ce sont les personnes pour lesquelles le risque d'échec est le plus élevé. Enfin, les suivis en ligne ou par un coach concernent des profils intermédiaires. ◆

NOTRE ENQUÊTE

3 200 réponses analysées

Merci aux nombreux participants à notre enquête en ligne : 3 200 questionnaires retournés ont pu être exploités. Nous avons analysé les réponses de chacun concernant le dernier régime amaigrissant suivi. Pour le calcul de la perte et de la reprise de poids, ainsi que celui du taux de satisfaction, nous avons cependant utilisé uniquement celles fournies par les personnes ayant terminé leur régime il y a au moins six mois.

ROGANIN/SHUTTERSTOCK

CURES EN SOLITAIRE
Toutes ne se valent pas

Les régimes sans accompagnement ne coûtent rien, engendrent le moins d'effets indésirables et de frustration, dégradent le moins la vie sociale ou l'humeur et apparaissent comme les plus efficaces. Le fait que cette méthode soit adoptée par les personnes les plus minces, qui parviennent a priori à maintenir plus facilement un poids stable, explique probablement ce bon résultat. L'autre clé du succès est sans doute une perte de poids plus lente chez les répondants ayant choisi ce mode de fonctionnement (- 1,9 kg par mois en moyenne). Quand on débute un régime moins strict, on est moins frustré et fatigué, ce qui pourrait diminuer le risque de reprendre du poids une fois celui-ci terminé. Cependant, selon le type de régime suivi, l'efficacité n'est pas la même : trois ans et demi, en moyenne, après la fin de leur régime, 70 % de ceux qui avaient choisi un régime hypocalorique (diminution des quantités de produits riches en graisses ou en glucides) avaient conservé leur perte de poids, contre seulement 39 % de ceux ayant adopté le régime Dukan (hyperprotéiné).

ÉVOLUTION DU POIDS APRÈS 3,5 ANS*		SATISFACTION GLOBALE	DURÉE MOYENNE
- 8,3 kg	+ 2,2 kg		
62 %	38 %	72 %	5 mois

Enfin, attention aux substituts de repas (Slim Fast, Gerlinea…) et aux compléments alimentaires censés favoriser l'amaigrissement. Non seulement ces deux catégories de produits coûtent cher (ceux qui les ont essayés déclarent y avoir consacré près de 400 € ces cinq dernières années) mais, surtout, les seconds présentent des risques pour la santé. En avril dernier, l'Agence nationale pour la sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) donnait l'alerte : des troubles cardiovasculaires ainsi que des atteintes hépatiques et neurologiques vraisemblablement en lien avec leur prise ont été signalés. Quant à leurs performances, elle est loin d'être démontrée. Seulement 43 % des personnes ayant testé les substituts de repas et 26 % des consommateurs de compléments alimentaires les ont trouvés efficaces.

>>>

** En moyenne, par rapport au poids avant régime.*

NUTRITIONNISTE, DIÉTÉTICIEN…
Mieux vaut privilégier ces spécialistes

Même les professionnels médicaux et paramédicaux (nutritionnistes et diététiciens principalement) ne réussissent pas à obtenir de parfaits résultats, tant s'en faut. Trois ans et demi, en moyenne, après la fin de leur régime, près de la moitié des répondants avaient repris plus de kilos qu'ils n'en avaient perdus. **Et un grand nombre d'entre eux déclarent avoir souffert de fatigue, de faim et de frustration.** L'explication la plus probable ? Les participants qui ont consulté des spécialistes faisaient partie de ceux qui affichaient le plus grand surpoids au départ et avaient des objectifs de perte de poids parmi les plus élevés (13,2 kg en moyenne). La restriction était, par conséquent, plus importante… et le risque d'effet rebond aussi. Toutefois, si l'on compare ces chiffres à ceux des box minceur (auxquelles s'abonnent des personnes dans une situation de surpoids et d'objectif de perte de poids similaires, lire p. 53), le suivi par un spécialiste s'avère plus profitable : un taux de satisfaction deux fois plus élevé, un coût bien moindre (seul le rendez-vous chez le diététicien n'est pas remboursé par la Sécurité sociale) et une efficacité supérieure. La clé de la réussite ? Peut-être l'accompagnement, apprécié par 83 % des lecteurs ayant répondu à l'enquête, et l'étalement de la perte de poids sur six mois en moyenne, au lieu de trois pour les box.

ÉVOLUTION DU POIDS APRÈS 3,5 ANS*		SATISFACTION GLOBALE	COÛT MOYEN ESTIMÉ	DURÉE MOYENNE
-8,2 kg	+3,8 kg			
49 %	51 %	54 %	95 €/mois	6 mois

* En moyenne, par rapport au poids avant régime.

BURGER/PHANIE

COACH, NATUROPATHE…
Ils ne font pas de miracles

Les personnes ayant décidé de se faire aider par des professionnels non-médecins ou non-diététiciens ont un profil similaire (sur le plan du surpoids et de l'objectif de perte de kilos) à celles qui ont opté pour le suivi en ligne (lire ci-contre). **Mais si l'efficacité des deux méthodes semble proche, la première obtient un taux de satisfaction un peu plus faible ;** peut-être en raison d'un prix plus de deux fois plus élevé, et d'un ressenti plus fréquent de la fatigue, de la frustration, de la faim ou de troubles digestifs. L'accompagnement était néanmoins apprécié par 88 % des répondants.

ÉVOLUTION DU POIDS APRÈS 3,5 ANS*		SATISFACTION GLOBALE	COÛT MOYEN ESTIMÉ	DURÉE MOYENNE
-6,7 kg	+1,8 kg			
53 %	47 %	58 %	150 €/mois	4 mois

* En moyenne, par rapport au poids avant régime.

ÉVOLUTION DU POIDS APRÈS 3,5 ANS*		SATISFACTION GLOBALE	COÛT MOYEN ESTIMÉ	DURÉE MOYENNE
-7,6 kg	+2,8 kg			
52 %	48 %	66 %	60 €/mois	5 mois

SUIVI EN LIGNE
Facile et bon marché

Savoir maigrir, Linecoaching, WW (Weight Watchers)… À l'ère du smartphone, les sites et les applications de suivi de régime se multiplient. **C'est d'ailleurs l'offre qui a séduit le plus nos répondants, après l'accompagnement par un nutritionniste ou un diététicien.** Il faut dire qu'il s'agit de la formule la moins chère, mais aussi du programme le moins frustrant et le moins fatigant. Reste que, malgré un suivi qui dure en moyenne cinq mois, ces méthodes ne font pas de prodiges : trois ans après la fin de leur diète, 50 % des participants à notre enquête avaient repris tous leurs kilos perdus, voire plus.

* En moyenne, par rapport au poids avant régime.

SPL/BSIP

BOX MINCEUR
Chères et peu probantes

Une méthode à éviter

Comme j'aime, Dietbon, KitchenDiet… les box minceur ont le vent en poupe et les publicités louant leurs mérites sont nombreuses. Elles vantent l'efficacité et la simplicité de ces abonnements à des paniers-repas hypocaloriques. Dans notre enquête, 7 % des participants ont succombé à cette promesse, pour laquelle ils ont accepté de débourser près de 1 500 €, avant de déchanter. **Ces régimes extrêmement restrictifs (- 3 kg par mois/personne pendant 3 mois) sont associés aux taux les plus élevés de frustration (50 %), de faim (40 %) et de fatigue.** Un tiers des répondants ont signalé une dégradation de leur moral comme de leur vie sociale et familiale. Des troubles digestifs ont également été évoqués pour un quart d'entre eux. Autant de désagréments pour une efficacité aussi faible, cela pose question ! Deux ans après la fin de leur régime, 15 % pesaient le même poids qu'avant, et plus de 40 % affichaient, en moyenne, 6,3 kg supplémentaires sur leur balance. La faute à un effet rebond très important après de telles privations : d'un côté, le corps affamé perd du muscle et dépense moins d'énergie ; de l'autre, les individus finissent forcément par augmenter leurs apports caloriques. Les participants reprenaient ainsi, en moyenne, 10,3 kg au bout de six mois à un an.

ÉVOLUTION DU POIDS APRÈS 3,5 ANS*		SATISFACTION GLOBALE	COÛT MOYEN ESTIMÉ	DURÉE MOYENNE
- 6,5 kg	+ 4,8 kg			
42 %	58 %	27 %	490 €/mois	3 mois

* En moyenne, par rapport au poids avant régime.

A.SUVANOVA/SHUTTERSTOCK

3 questions à…

B.HOLSNYDER/ANSES

IRÈNE MARGARITIS *Cheffe de l'unité d'évaluation des risques nutritionnels à l'Anses**

« Attention au sommeil, au stress et aux publicités »

Q Pourquoi les régimes ne marchent-ils pas ?
Irène Margaritis Parce qu'en réaction, l'organisme diminue sa consommation énergétique, en produisant moins de chaleur et en bougeant moins. Cette baisse des dépenses est aussi favorisée par la fonte de la masse musculaire, dans laquelle l'organisme va piocher l'énergie qu'on ne lui fournit plus. Résultat : quand on reprend notre alimentation antérieure (ce que l'on fait toujours après une période de restriction), on grossit. À force de régimes, cette perturbation du métabolisme devient irréversible, et l'accumulation d'échecs dégrade l'image de soi. On entre souvent dans une spirale infernale.

Q Comment maigrir, alors ?
I. M. Il faut éviter les régimes s'il n'y a pas de nécessité de santé. La seule solution pour mincir est d'améliorer son hygiène de vie durablement. Apprendre à écouter ses sensations de faim et de satiété, augmenter son activité physique, mais aussi soigner son sommeil et limiter le stress, car ces deux phénomènes influencent le métabolisme et la régulation de l'appétit. Mieux vaut aussi ne pas s'exposer aux publicités alimentaires à travers les écrans… Même si, bien sûr, tout ça est plus facile à dire qu'à faire, surtout en ce moment.

Q Et pour ceux qui voudraient malgré tout tenter l'aventure ?
I. M. Ils peuvent limiter les risques. En associant à leur diète une activité sportive, indispensable au maintien de la masse musculaire. Et en se faisant accompagner par un diététicien. Ce sont des professionnels, formés pour cela. Un dernier conseil serait aussi de s'abstenir de suivre un régime en période de stress, car le risque d'échec est alors très élevé.

* Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail.

LIVRES PHOTO

Des souvenirs sur papier glacé

Entre le couvre-feu et le confinement, c'est le moment de classer vos photos. Nous avons testé 14 sites grâce auxquels vous pourrez créer, à partir de vos clichés personnels, de vrais albums à feuilleter.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **ISABELLE BOURCIER**

Que ce soit pour les vacances, les grands moments de la vie ou, simplement, se souvenir du quotidien, les Français ont pris le pli. Chaque année, ils sont des dizaines de milliers à faire développer leurs photos en ligne afin d'éditer, à partir de leurs clichés personnels, de vrais livres qu'ils pourront feuilleter à l'envi ou offrir à leurs proches. Pour cela, ils ont l'embarras du choix, car les acteurs, implantés en France ou en Europe, sont nombreux. Nous avons testé 14 sites parmi les plus importants. Sur chacun d'entre eux, nous avons créé un ouvrage au format A4 paysage avec une couverture rigide en carton à partir de 95 photos, en couleur ou en noir et blanc, en mode portrait ou paysage, de tailles variées… Certaines comportaient même des « pièges », tels que des contre-jours, des yeux rouges, des flous, des résolutions très faibles ou élevées. Une fois les albums réceptionnés, nous les avons fait expertiser par un jury qui a examiné la reliure et évalué la qualité de l'impression. Globalement, nous n'avons pas constaté de gros ratés susceptibles de rendre le livre inutilisable. Mais entre le processus de création, la livraison et la qualité du produit, nous avons noté des différences notables.

La mise en pages prend du temps

Si confectionner un album photo sur Internet est à la portée de tous, encore faut-il avoir du temps devant soi. Une fois le compte client ouvert, certains sites demandent de choisir un mode de conception. Sur les 14 sociétés testées, 6 (Cewe, Pixum, Monalbumphoto, MyFujifilm, Myphotobook, Vistaprint) proposent de télécharger un logiciel de création plutôt que de passer par la plateforme en ligne. Ces outils, censés faciliter les transferts d'images et multiplier les options de mise en page, s'avèrent plutôt faciles à installer et à utiliser, même si nous avons dû télécharger à deux reprises celui de Cewe, dont la première version était en partie en anglais et en allemand. L'étape suivante consiste à transférer ses photos depuis son ordinateur – voire depuis les réseaux sociaux – vers le serveur du site. Grâce à notre liaison en fibre optique, le téléchargement de 95 clichés a pris moins d'une minute, mais cela aurait pu être bien plus long avec une mauvaise connexion ADSL.

Une fois le format de l'album sélectionné, il faut se lancer dans la mise en page. Pour cela, toutes les plateformes, à l'exception de Photoweb et de Dreambooks, disposent d'un assistant de création qui, une fois activé, se charge de positionner automatiquement les photos. Celui de Vistaprint nous a semblé le plus performant. Il a notamment été le seul à

Le boom des applis

Pour créer un mini-album avec les photos stockées sur le cloud, les réseaux sociaux ou un smartphone, il existe des applis. Nous en avons testé quatre : Cheerz, Lalalab, Popsa et Photobook. Certes, le choix des livres et les options de personnalisation sont restreints, et la confection quelque peu fastidieuse, mais le processus reste intuitif, surtout si on limite le nombre de clichés et que l'on en prévoit leur ordre au préalable. Monalbumphoto, Pixum et Cewe proposent aussi des applis, avec un choix d'albums proche de la version sur ordinateur.

14 SITES DE CRÉATION DE LIVRES PHOTO

		CRÉATION	LIVRAISON	RENDU ALBUM	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		Prix album (30 pages) €	Frais de livraison €	Prix payé (1) €
1	PIXUM	★★★	★★★	★★★	17,4	★★★	37,75	5,99	38,74
2	CEWE	★★	★★	★★★	16,3	★★★	37,95	5,95	43,90
3	SMARTPHOTO	★★★	★★★	★★	16,1	★★★	38,45	7,95	38,45
4	MYPHOTOBOOK	★★★	★	★★★	15,8	★★	37,29 (2)	5,99	43,28
5	VISTAPRINT	★★★	★	★★★	15,7	★★	41,47	5	46,47
6	PHOTOBOX	★★	★★★	★★	15,7	★★	43,95	6	36,77
7	MONALBUMPHOTO	★★★	★	★★	15,4	★★	44,27	6,99	51,26
8	FLEXILIVRE	★★★	★★★	★★	15,4	★★	38,20	5	43,20
9	PHOTOWEB	★★	★★	★★	15,3	★★	39,51	5,99	37,50
10	ROSEMOOD	★★	★★	★★	15,1	★★	40 (3)	7	47
11	DREAMBOOKS	★★	★★	★★	14,7	★★	41,20	7,99	53,39
12	PHOTOSERVICE	★★	★★	★★	14,4	★★	46,60 (2)	8,40	55
13	SNAPFISH	★★	★★	★★	13,5	★★	35,49	5,99	22,29
14	MYFUJIFILM	★★	★	★	11,7	★	35,15	6,80	31,40

(1) Prix tenant compte de promotions éventuelles. (2) Livre de 32 pages. (3) Livre de 40 pages. ★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

recadrer nos clichés sans les couper de manière inadéquate (pas de portraits mis d'office en format paysage, par exemple). À l'inverse, celui de Flexilivre a placé beaucoup d'images dans le mauvais sens, nous obligeant à jouer avec l'outil de rotation, et celui de Smartphoto a disposé sans nous le demander une seule photo par page, gonflant de facto la facture. Bref, quel que soit le site, un travail de personnalisation plus ou moins important se révèle nécessaire.

Le temps consacré à la conception du livre dépend en outre des envies de chacun et des options disponibles sur le site ou le logiciel. Alors que certains se contentent de quelques mises en pages figées, d'autres offrent à leurs utilisateurs de multiples fonctionnalités pour positionner les clichés exactement comme ils le souhaitent, optimiser la qualité de chaque photo, ajouter des filtres, des cadres, des décors, etc. Smartphoto nous a particulièrement séduits par son grand choix de mises en page et ses nombreux effets (sépia, noir et blanc, négatif…), au contraire de Rosemood, dont la capacité de personnalisation est nettement plus limitée, à tel point qu'il nous a été impossible de réduire les dimensions de certaines images, pourtant signalées en raison de leur qualité insuffisante. Par ailleurs, avec MyFujifilm, Myphotobook, Photobox et Photoweb, on ne peut pas étaler un panoramique sur >>>

A.LECOMTE

>>> deux pages côte à côte. Enfin, si chaque site permet d'ajouter du texte, là encore, le nombre de polices de caractères et la variété des couleurs diffèrent d'un prestataire à l'autre. Snapfish, Rosemood, Photoservice et Smartphoto ont écopé des moins bonnes notes sur ce critère.

La livraison dans les clous

De deux jours à deux semaines. Les délais de livraison annoncés font le grand écart! Pour autant, tous les sites ont respecté leur engagement. À des périodes plus chargées, les délais pourraient toutefois être rallongés. Photobox, Flexilivre et Pixum se sont montrés les plus rapides. Il leur a suffi de deux ou trois jours ouvrés pour confectionner le livre et nous le faire parvenir. Un vrai tour de force. Monalbumphoto est la plateforme qui a mis le plus de temps à honorer notre commande. L'ouvrage est arrivé 10 jours après. L'autre bonne nouvelle? À chaque fois, nous avons reçu un produit en bon état. Il avait été expédié soit dans un emballage « spécial livre », soit dans une enveloppe cartonnée, et recouvert d'un film plastique ou entouré de papier bulle. Celui de Pixum aurait toutefois pu finir plus mal. Faute d'être bien fixé dans son enveloppe, il a eu tendance à bouger et, au bout du compte, un coin était légèrement écrasé.

Une qualité variable

Si aucun livre ne nous a vraiment fait mauvaise impression, notre jury a toutefois noté des différences notables dans le rendu. C'est celui de MyFujifilm qui nous a le plus déçus. Non seulement certaines pages commençaient à se décoller dès la réception, mais en plus, notre panel a trouvé les couleurs fades et certaines photos pas très nettes ou laissant apparaître des parasites (« bruit »). Les clichés imprimés par Snapfish manquaient de contraste, à tel point que, sur l'un d'eux, on distinguait à peine des flocons de neige bien visibles dans d'autres albums. Photoservice et Snapfish ont été pénalisés pour leur reliure, moins qualitative que celles de leurs concurrents. In fine, notre jury a préféré l'ouvrage de Pixum. Il a trouvé que sa reliure était de bonne qualité et que les photos étaient lumineuses, nettes et bien contrastées, avec des couleurs éclatantes. Ceux de Vistaprint, Cewe et Myphotobook s'en sortent également très bien.

Des promos à gogo

Créer un livre avec ses propres photos a un coût, non négligeable. Notre album d'une trentaine de pages au format classique nous a coûté entre 35 et 45 € selon le site, auxquels il a fallu ajouter des frais de livraison. Mais, en fonction du format, de la reliure, de la qualité du papier et du nombre de pages, les prix peuvent s'envoler et dépasser parfois la centaine d'euros. Avant de vous lancer, n'hésitez pas à comparer les tarifs et à chasser les codes promo. Les laboratoires proposent souvent des rabais pour attirer les clients. Vous pourrez facilement bénéficier de 20 à 50 % de remise, voire d'un deuxième exemplaire de l'ouvrage à un tarif préférentiel. ◆

Zoom sur certains défauts

Les photos « miniatures » de MyFujifilm

MyFujiFilm nous a obligés à réduire la taille de 28 des 95 clichés que nous voulions imprimer. À en croire le logiciel, ils n'étaient pas d'assez bonne qualité. Nous nous sommes retrouvés avec des photos qui auraient mérité d'être plus visibles et que d'autres albums ont mieux mises en valeur.

L'œil rouge de Photobox et Smartphoto

Comme six autres sites, Photobox et Smartphoto proposent une option de suppression des yeux rouges mais, chose étonnante, la leur n'a fonctionné que sur un seul œil de notre portrait test.

Les traces de colle de Photoservice et Snapfish

Lorsqu'on feuillette leurs deux albums, des traces de colle disgracieuses apparaissent à la jointure. Non seulement l'effet n'est pas des plus agréables à l'œil mais, en plus, cela ne présage rien de bon quant à la durabilité des livres.

Les pages décollées de MyFujifilm

L'album de MyFujifilm présente un défaut au niveau de la reliure mais, ici, il semble que de la colle ait été oubliée en bas de certaines pages. Là encore, le résultat n'est pas très joli, et surtout, on peut craindre que le livre ne résiste pas longtemps à un feuilletage régulier.

A.LECOMTE

CLUBS ET VILLAGES VACANCES
Un succès loin des clichés

Notre enquête de satisfaction sur les clubs et villages vacances montre qu'ils ont su se moderniser pour répondre aux nouvelles attentes des voyageurs.

— Par **MORGAN BOURVEN**
avec **ISABELLE BOURCIER**

LUDOVIC/REA

Malgré la crise sanitaire, hors de question de faire l'impasse sur la traditionnelle coupure estivale. Selon une enquête d'Opinion Way pour Belambra, menée du 17 au 21 février 2021, plus d'un Français sur deux envisage de partir en hébergement payant cet été. Mieux : au moment de ce sondage, 36 % des personnes interrogées avaient déjà réservé leur séjour. *« Pour beaucoup de Français, les congés sont une nécessité absolue »*, valide Jean Pochoy, directeur délégué général d'Azureva vacances. Or, dans un contexte où les voyages internationaux demeurent durablement perturbés, les 1001 clubs et villages vacances de métropole ont leur carte à jouer. Ils ont même tous les atouts en main, à en croire l'étude de *Que Choisir*. Même si des progrès restent à accomplir sur certains critères, la majorité des acteurs du secteur s'y voit gratifier de taux de satisfaction très élevés. Localisation, accueil, qualité des hébergements et des espaces aquatiques… Les villages vacances, nés dans les années 1950, ont su se renouveler pour continuer à coller aux attentes et aux aspirations des vacanciers de 2021.

Des sites ouverts sur les territoires

Parmi ces besoins, il en est un qui a été porté par la crise sanitaire : la volonté des Français de (re)découvrir leur pays. Avec 96 % des sondés ayant apprécié la localisation de leur club ou village vacances (environnement immédiat) et ses accès (signalétique…), difficile de les prendre en défaut sur ce point. Seule l'enseigne Odalys est légèrement en retrait dans notre enquête, mais avec un score de 92 % tout de même excellent. Tous les autres clubs dépassent les 95 % de satisfaction. *« Nous avons eu la chance de construire l'ensemble de nos sites sur des emplacements d'exception, avec des vues qui sont un élément important de notre ADN »*, se félicite Grégory Sion, directeur général de Pierre & Vacances. Chez VVF Villages, en tête sur ce critère, on met en avant l'intégration des structures à leur environnement. *« Nous avons la particularité d'être une association parapublique de collectivités locales et de fédérations sportives*, explique Stéphane Le Bihan, directeur général de l'association. *Chaque village a été construit par*

>>>

Notre sondage

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

 # Un lien vers notre questionnaire de satisfaction a été adressé par e-mail le 10 novembre 2020 aux abonnés web de l'UFC-Que Choisir.

 # 1 431 questionnaires ont été complétés. Ils nous permettent de noter les groupes Azureva, Belambra, Odalys, Pierre & Vacances et VVF Villages. Une catégorie « Autres clubs » regroupe les enseignes dont les échantillons étaient insuffisants pour que nous les jugions seules (Arts et Vie, Cap France, Goélia, Nemea, Vacances bleues…).

 # Les sondés ont répondu à des questions concernant leurs vacances (période, région, durée, type d'hébergement…), puis ont indiqué leur satisfaction globale spontanée vis-à-vis du club jugé. Ils ont ensuite renseigné leur niveau de satisfaction concernant une trentaine de critères dans quatre catégories : le site (accès, personnel…), la location (taille, confort…), les services et les espaces de loisirs ou les animations.

Le vacancier de 2021 veut un large choix d'activités et est de plus en plus attiré par les séjours à thème.

>>> *une collectivité qui lui a insufflé l'esprit du lieu : typologie, architecture, taille… L'équipement s'insère réellement dans la vie locale. »* Loin de l'image de clubs vivant en vase clos, les villages vacances se veulent une porte d'entrée de leur territoire. C'est le cas de VVF Villages, en raison de son statut parapublic. *« Pour un million d'euros de chiffre d'affaires généré sur un site, 500 000 euros reviennent au local »*, s'enorgueillit Stéphane Le Bihan. Mais cette ouverture est aussi revendiquée par les acteurs privés. *« Même si on le fait déjà depuis 60 ans, la crise sanitaire est l'occasion de communiquer sur un point essentiel : la côte basque ou les rivages de la Méditerranée, c'est aussi beau et intéressant qu'un voyage à l'étranger »*, prêche Jean Pochoy.

Plus d'activités mais moins de contraintes

Corollaire de cette volonté d'abattre les frontières entre les villages vacances et leur environnement, le temps où les gentils organisateurs venaient chercher les clients au petit-déjeuner pour les embarquer dans des séances de sport ou des jeux est révolu. *« Il y a un double phénomène*, analyse Grégory Sion. *D'un côté, les gens ont besoin de plus d'activités – nous venons d'ailleurs de racheter une start-up spécialisée dans l'insolite, RendezvousCheznous – mais, de l'autre, ils ne veulent pas être contraints. Il faut donc leur proposer des animations de manière très fluide. »* Chez VVF Villages, cette liberté commence dès la réservation, pour répondre au besoin des vacanciers de maîtriser parfaitement leur budget. *« Notre modèle est assez unique, car 80 % de notre clientèle entrent par la location de gîte ; alors que la grande majorité du marché des villages vacances est portée par le* all inclusive (le tout compris, ndlr) *»*,

CRISE SANITAIRE
GEL ET HUILE DE COUDE

La moitié des personnes ayant répondu à notre enquête ont effectué leur séjour depuis l'apparition de l'épidémie de Covid-19. Parmi elles, 91 % indiquent avoir trouvé suffisantes les mesures sanitaires adoptées, qui les ont rassurées. Seuls 3 % des sondés n'ont pas du tout été convaincus par le protocole mis en place. Dans notre étude, 96 % des vacanciers ont relevé la présence de panneaux rappelant les gestes barrières et 87 % celle de distributeurs de gel hydroalcoolique en libre-service. Un client sur deux (51 %) a constaté l'affichage d'une jauge maximale de personnes autorisées pour certains espaces. *« Il fallait que les mesures sanitaires ne gâchent pas les vacances*, explique Grégory Sion, de Pierre & Vacances. *Nous avons donc travaillé sur les procédures d'accueil (enregistrement rapide), sur la possibilité de réserver les activités en ligne, etc. Le Covid-19 a été un accélérateur sur ces sujets. »* La pandémie a profondément changé les habitudes des touristes. *« Le format des vacances de 7 jours a explosé ; et nous faisons depuis un an 50 % de notre chiffre d'affaires dans les 15 derniers jours avant le départ »*, note Stéphane Le Bihan, de VVF Villages. D'où l'émergence de nouvelles offres, qui vont d'une formule télétravail-week-end chez Pierre & Vacances à la création d'un village numérique chez VVF Villages, avec un programme pédagogique complet pour les jeunes. *« Le tourisme a une capacité d'adaptation importante »*, insiste Jean Pochoy, d'Azureva. Les villages vacances ne sont donc pas en danger. *« À condition que l'écosystème autour, les commerces, le réseau d'animateurs, etc., tienne le coup »*, s'inquiète cependant Stéphane Le Bihan.

P.ROY/AURIMAGES-AFP-LUDOVIC/REA TESSON/ANDIA

ENQUÊTE Satisfaction des clients

CLUBS ET VILLAGES VACANCES

		Appréciation globale		SITE: Localisation et accès	SITE: Accueil à l'arrivée	SITE: Aménagements extérieurs, architecture, propreté, calme	LOCATION: Vue et taille de l'hébergement	LOCATION: Hébergement (confort, équipement, literie, isolation phonique)	LOCATION: Rapport qualité-prix	SERVICES: Wifi	SERVICES: Bar et restauration sur place	LOISIRS: Espaces aquatiques (équipement, propreté…)	LOISIRS: Diversité des animations (adultes)
		%		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1	VVF VILLAGES	94	★★★	98	97	90	91	86	90	56	87	91	71
2	AZUREVA	92	★★★	95	93	91	89	88	90	60	89	96	76
3	PIERRE & VACANCES	91	★★★	96	94	90	89	78	77	58	nc	90	n.c.
4	AUTRES CLUBS (1)	90	★★★	96	93	92	89	88	88	65	88	91	81
5	ODALYS	87	★★	92	86	90	86	87	86	56	n.c.	86	n.c.
6	BELAMBRA	81	★★	96	89	86	82	80	80	51	75	89	63

(1) Enseignes aux échantillons insuffisants pour être jugées seules. ★★★ très bon ★★ bon ★ moyen - n.c.: non concerné.

Très bon taux de satisfaction — Taux médiocre ou mauvais

décrit Stéphane Le Bihan. Ainsi, 38 % des personnes ayant répondu à notre enquête ont indiqué ne pas avoir participé à des animations s'adressant à leur tranche d'âge. Pour les autres, la satisfaction quant à leur diversité et leur qualité s'élève à 75 %. En ce qui concerne les clients dont les enfants ou les adolescents ont suivi les ateliers ou les animations proposés, la satisfaction est de 82 % pour les plus jeunes et de 76 % pour les ados. Il reste que les villages vacances ne sont pas devenus des dortoirs, au contraire. *« L'une des évolutions que nous ressentons est la recherche de raison, de thématisation. Avant, on partait en vacances pour se prélasser sur une plage ; désormais, on attend autre chose »*, observe Jean Pochoy. Azuvera s'est donc lancé dans la création de villages à thème : danse, vigne et vins, Moyen Âge, etc. Les sites thématiques, de même que les labels qui se multiplient (campagne, culture, sport…), visent à satisfaire des vacanciers plus exigeants et dont le profil a évolué (familles recomposées ou groupes d'amis, par exemple).

Le rapport qualité-prix convainc

Il s'agit également de continuer à répondre à l'enjeu social, à savoir des offres de vacances pour tous. Un objectif inscrit dans les statuts de nombreux acteurs du secteur. Avec des prestations quasiment sur mesure, la satisfaction grimpe. Globalement, 86 % des sondés approuvent le rapport qualité-prix des clubs et villages vacances fréquentés. VVF Villages et Azureva, au coude à coude, affichent tous deux 90 % de clients heureux, un très bon score. Pierre & Vacances, avec 77 % des vacanciers convaincus sur ce point, finit bon dernier sur cet item. *« Nous avons pourtant une offre très hétérogène, de l'entrée de gamme au haut de gamme »*, défend Grégory Sion. *« Mais notre marque a 51 ans. Il existe des endroits où les hébergements sont plus anciens et dans lesquels nous rattrapons notre retard avec des programmes de rénovation »*, admet-il.

Malgré la crise, les acteurs du secteur investissent pour moderniser leur offre

Enjeu essentiel, la rénovation

Tous clubs et villages vacances confondus, 86 % des vacanciers se disent contents de l'hébergement qu'ils ont loué. Azureva, les « autres clubs » (lire Comment nous avons procédé, p. 57) et Odalys montent sur le podium. Pierre & Vacances déçoit avec un score très moyen (78 % de satisfecit), l'isolation phonique de ses hébergements étant particulièrement à revoir (72 % de satisfaits). *« Nous souhaitons augmenter les investissements avec nos propriétaires pour amplifier les rénovations »*, assure le directeur général. Du fait du modèle économique atypique de l'enseigne – les logements appartiennent à de petits propriétaires –, *« l'objectif est à la fois de répondre aux attentes des visiteurs et de faire en sorte que l'actif immobilier prenne de la valeur »*. Malgré la crise sanitaire, les acteurs du milieu prévoient de maintenir un niveau d'investissements important. Azureva vient d'annoncer la mise en œuvre d'un programme de développement qui s'étalera sur les cinq prochaines années. Il passe notamment par la modernisation *« de villages datant des années 1980 »*. Pour sa part, VVF sort d'un plan d'action de 10 ans grâce auquel 50 % de son parc a été renouvelé.

Les rénovations permettront peut-être de résoudre le problème qui agace le plus les clients, le wifi. Mais notons que les professionnels doivent composer avec ce que le réseau peut fournir dans les zones souvent peu urbanisées où ils sont implantés. Ces investissements visent surtout, dans un marché arrivé à maturité après une phase de concentration, à différencier l'offre et à répondre aux enjeux de demain : respect de l'environnement, intégration paysagère… *« Dans quelques années, la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) constituera un critère majeur de choix de la part des vacanciers »*, prédit Jean Pochoy. Là aussi, à rebours des clichés sur les clubs et villages vacances. ◆

Retrouvez, dans le prochain numéro de Que Choisir, l'enquête sur les campings

ANIMALERIE EN LIGNE

Client indésirable

J'achète la nourriture pour mon chien sur un site Internet français. En octobre 2020, le produit m'a été livré abîmé. J'ai donc demandé à être remboursé, mais il a fallu que j'insiste et apporte des preuves pour que l'animalerie en ligne y consente. Deux mois plus tard, je passe une nouvelle commande. *« Le paiement est accepté et la marchandise, prête à l'expédition »*, m'indique-t-on. Puis je constate que le montant de l'achat a été recrédité sur mon compte. À mon avis, le webmarchand a refusé cette vente quand il a vu mon nom. Quel est mon recours ? ◆

Y. T., Bruxelles (Belgique)

LA RÉPONSE DE QC

Un commerçant n'a le droit de refuser une vente que s'il justifie d'un motif légitime (art. L. 121-11 du Code de la consommation). Ce dernier est notamment caractérisé en cas de comportement fautif de l'acheteur (arrêt de la cour d'appel de Versailles du 7/03/2003, nº 01-04329). Les tribunaux considèrent que seules l'impolitesse et les remarques insultantes du consommateur peuvent constituer des raisons valables. Votre insistance pour obtenir le remboursement d'une commande endommagée n'en est pas une. Néanmoins, cette notion de motif légitime reste à l'appréciation souveraine du juge. Mettez en demeure, par lettre recommandée avec AR, le site de prendre en compte votre commande (art. 1583 du Code civil). À défaut de livraison, contactez la Direction départementale de la protection des populations (DDPP). Le professionnel encourt une contravention de 5e classe, soit une amende de 7 500 € (art. 131-41 du Code pénal). Comme vous résidez en Belgique, n'hésitez pas à invoquer la réglementation locale si elle vous est plus favorable.

IMPÔTS

Appel malveillant ?

Dernièrement, j'ai reçu un appel téléphonique à une heure tardive. On m'invitait à aller sur Internet et à cliquer sur un lien hypertexte pour payer mes impôts, alors que je les avais déjà réglés par prélèvement. Je n'ai pas donné suite. S'agit-il d'un coup de fil malveillant ? ◆

Georges M., Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

Ce type de coup de fil reçu en pleine nuit trouble, de toute évidence, votre tranquillité. Cependant, pour pouvoir parler « d'appels téléphoniques malveillants », il faut entre autres qu'ils soient répétés (art. 222-16 du Code pénal), ce qui constitue alors un délit. Un seul ne suffit pas (Cour de cassation, ch. criminelle, du 18/01/2006, nº 05-82.893). Pour autant, la technique utilisée est bien frauduleuse, car en cas d'impayés, l'administration fiscale adresse toujours une lettre de relance par voie postale. D'ailleurs, sur son site Internet, elle met régulièrement en garde les contribuables contre ces sollicitations illicites. Vous concernant, il s'agit d'hameçonnage par téléphone (ou *vishing* en anglais). L'objectif ? Obtenir vos coordonnées bancaires ou vos données personnelles. Vous avez donc eu le bon réflexe ! Vous pouvez signaler cette tentative d'escroquerie sur la plateforme Internet-signalement.gouv.fr ainsi qu'aux services des impôts.

BANQUE

Un service qui augmente de 400 % !

Jusqu'en novembre dernier, la Société générale me facturait la somme de 6,34 € pour son option Progéliance qui, dixit l'enseigne bancaire, *« induit de nombreux services essentiels à la gestion de votre compte »*. Or, ce montant est passé le mois suivant, et sans aucun préavis, à 26,40 €, soit une augmentation de 400 %. Malgré plusieurs courriers ciblés que je lui ai adressés, je n'ai reçu aucune réponse. De toute façon, comment cette banque pourrait-elle justifier une telle hausse, un tel racket ? ◆

A. de Benoist, Rueil-Malmaison (92)

CAMILLE BESSE

E-COMMERCE

Recettes en italien

Il y a quelque temps, j'ai acheté un Clickchef de Moulinex sur Amazon. Avec cet appareil était fourni un livre de recettes rédigé en italien. À ce jour, malgré mes réclamations, je n'ai toujours pas reçu une version en français. Puis-je l'exiger ? ◆

Marie-Jeanne Lukaszewic, Auchel (62)

LA RÉPONSE DE QC

Lors d'un achat en ligne, le professionnel est tenu de communiquer un certain nombre de renseignements sur le produit commercialisé (art. L. 221-5 du Code de la consommation). Par exemple, le mode d'emploi ou le certificat de garantie doivent être rédigés en français (art. 2 de la loi nº 94-665 du 4/08/1994). Cependant, un livre de recettes ne constitue pas un document destiné à vous informer quant au fonctionnement de l'appareil. Sur Amazon, il semble que plusieurs distributeurs précisent bien que celui-ci est écrit en italien. Relisez la fiche descriptive de votre Clickchef. Sans indication sur la langue utilisée pour ce guide de cuisine dans l'annonce, vous êtes en droit d'obtenir une version en français. Mettez alors en demeure le vendeur, par lettre recommandée avec AR, de vous en envoyer une.

Ça ne tourne pas rond !

ÉLECTROMÉNAGER

Installation bâclée

Lors de l'installation de la machine à laver Siemens que j'ai achetée chez Boulanger, les deux livreurs ont coupé le fil d'alimentation électrique de l'appareil et bricolé le raccordement avec du scotch. Puis, une fois le lave-linge mis en route, ils sont partis sans même vérifier que tout fonctionnait correctement. Or, ma cuisine a été inondée parce qu'ils avaient commis une autre négligence : ils n'avaient pas bien introduit le tuyau de la vidange dans celui de l'évacuation. Il a donc fallu que j'éponge le carrelage pieds nus, avec le risque de prendre une décharge puisque, rappelons-le, l'alimentation électrique avait été bidouillée. Je pense que ces deux employés ont profité de mon âge – j'ai 78 ans – pour se débarrasser au plus vite de leur mission. C'est pitoyable... Quoi qu'il en soit, je ne ferai plus confiance à cette enseigne. ◆

Éliane Paradis, Mandelieu-la-Napoule (06)

CONTENUS NUMÉRIQUES

Livre non téléchargé

Cela fait plusieurs jours que j'ai acheté un livre sous format ePub sur le site de la Fnac. Or, je n'ai jamais réussi à le télécharger. J'ai contacté le service dédié, mais aucune solution ne m'a été apportée. Puis-je être remboursée ou obtenir un avoir ? ◆

Marie-Bernadette B., Lyon (69)

LA RÉPONSE DE QC

En principe, la fourniture d'un livre numérique est immédiate. Il s'agit là d'un des principaux intérêts de ce type de support. C'est aussi la raison pour laquelle vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation (art. L. 221-28, 13º, du Code de la consommation). Lors de sa réception, le vendeur doit vous garantir que le contenu est consultable, sinon il n'exécute pas correctement son obligation de délivrance conforme (art. L. 217-4 du Code de la consommation). Si le service concerné n'a pas trouvé de solution pour réparer ou remplacer le fichier défaillant, demandez un remboursement ou un avoir (art. 9 et suivants des conditions générales de téléchargement des livres numériques de la Fnac). Il doit être effectif sous 30 jours au plus tard.

LOGEMENT

Déménagement catastrophe

Nous avons choisi l'entreprise Expert transport déménagement pour notre déménagement. Non seulement ce dernier a eu lieu le 16 décembre et a duré deux jours, alors qu'il était prévu le 15 mais, en plus, il a été effectué par une autre société. Or, le contrat excluait toute sous-traitance. Nous avons obtenu une réduction de 5 %. Nous est-il possible de prétendre à une indemnisation plus importante ? ◆

M. D., Montreuil (93)

LA RÉPONSE DE QC

Oui, vous pouvez demander une indemnisation complémentaire. Toutefois, il vous appartiendra de justifier de la réalité de votre dommage (supérieur aux 5 % de remise accordée). Le professionnel est tenu de réaliser le déménagement suivant les délais convenus et aux conditions du contrat (art. 1103 du Code civil). La date d'exécution doit y figurer (art. 1er de l'arrêté du 27/04/2010). Si la prestation n'a pas été effectuée comme prévu, Expert transport déménagement engage sa responsabilité. Adressez-lui une mise en demeure, par lettre recommandée avec AR, afin d'obtenir une somme plus importante (art. 1223 et 1231-1 du Code civil). N'oubliez pas de joindre les justificatifs pour démontrer votre préjudice. Faute de réponse satisfaisante, saisissez le médiateur dont dépend cette société.

ADRESSEZ VOS COURRIERS
233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11
OU VOS E-MAILS
QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

STATIONS-SERVICES

Carburant sous caution

Dans une station-service, le distributeur automatique a refusé mes deux cartes bancaires alors que je voulais mettre 20 € d'essence sans plomb dans le réservoir de ma voiture. Pour tout montant de carburant, il était en effet demandé 150 € de caution avec une restitution de la somme 24 heures après l'achat. Est-ce légal ? Du coup, j'ai dû trouver une autre station où un pompiste m'a servi. ◆

V. B., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Lorsque vous utilisez un distributeur automatique de carburant (DAC), ce que vous avez réellement à débourser n'est connu qu'une fois la livraison d'essence ou de diesel terminée. C'est pour cette raison que les DAC demandent une préautorisation bancaire pour une somme correspondant à un total maximal de paiement, normalement affiché sur la pompe (de 100 € à 150 € en général). Si cette pratique n'est pas illégale, elle doit faire l'objet d'une information claire. Or, souvent, ce n'est pas le cas (art. L. 112-1 du Code de la consommation). Cette opération revient à bloquer les fonds sur votre compte, ce qui peut nécessiter, selon votre situation, qu'ils y figurent. Une fois le montant effectif de l'achat connu, le surplus affecté à titre de garantie est débloqué. Cela peut prendre plusieurs jours. Comme vous l'avez fait, mieux vaut s'adresser au guichet !

Cours de français

CULTURE

De quel cœur s'agit-il ?

Vous écrivez, dans l'article « Mauvaises cartes » publié en page 66 de votre numéro 599 (février 2021), qu'*« un peu de culture ne fait pas de mal »*, après avoir cité la célèbre réplique extraite du *Cid* de Corneille : *« Rodrigue, as-tu du cœur ? »* Vous reprenez ce vers pour l'appliquer à deux mésaventures vécues par vos lecteurs ; mésaventures où le manque de cœur de leurs différents interlocuteurs est flagrant. Or, dans ce contexte, cette phrase n'est pas adaptée. Au XVIIe siècle, avoir du cœur signifiait « avoir du courage » ou « être vaillant ». Je me suis donc permis de vous le signaler parce que, oui, un peu de culture ne fait pas de mal ! ◆

Bérénice Levet, Paris (75)

CHAUFFE-EAU SOLAIRE

La société passe à autre chose

J'ai commandé un chauffe-eau solaire auprès de Schüco, un groupe implanté en Allemagne, après avoir bénéficié de diverses subventions pour son installation. Cet appareil m'a donné satisfaction pendant les cinq premières années. Cependant, après une panne, j'ai appelé l'entreprise française qui l'avait posé. Elle m'a annoncé qu'elle ne pouvait pas réaliser la réparation, faute de pièce de rechange. J'ai demandé à des amis allemands d'effectuer des recherches. Ils m'ont appris que Schüco avait abandonné le département solaire et s'était reconverti dans la fabrication de profilés en aluminium (portes, fenêtres), ces derniers ouvrant droit à une réduction d'impôt pour les particuliers qui choisissaient ces équipements. Voilà encore une société qui change d'activité en fonction des aides publiques. Et qui oublie complètement ses anciens clients. ◆

Jacques Bailly Maitre, Saint-Rémy (71)

CAMILLE BESSE

FORFAIT INTERNET

Pour refuser, il faut une loupe

Mon forfait Orange de 54,99 € mensuels, qui comprend 10 Go d'accès à Internet, me convient parfaitement. L'opérateur m'a cependant adressé par e-mail une offre à 40 Go, moyennant une augmentation de 2 € par mois. Pour refuser cette proposition, il a fallu que je lise très attentivement le courriel. Une mention y figurait en bas de page, en tout petits caractères. On voudrait vous imposer cette modification, sans que vous ayez votre mot à dire, que l'on ne s'y prendrait pas autrement... ◆

Élisabeth Degore, Ruy (38)

OFFRE PROMOTIONNELLE

Compte bloqué sans préavis

Pour son lancement en France, la banque Finom proposait un compte professionnel gratuit à vie pour les 1 000 premiers inscrits. J'ai souscrit cette offre. Or, le mois suivant, l'établissement a bloqué mon compte sans m'en avertir. J'ai demandé des explications au service client, qui refuse de se justifier, cette décision étant, selon lui, à sa seule discrétion. On me donne 60 jours pour transférer mes fonds ailleurs. Est-ce normal ? ◆

Aurélien Haye, Massy (91)

LA RÉPONSE DE QC

La banque Finom a le droit de clôturer un compte de dépôt, mais elle ne peut le faire sans délai qu'en cas de manquement grave du client à ses obligations (art. 10.4 de la convention cadre Finom). Si elle avait un tel reproche à vous adresser, elle aurait dû vous indiquer lequel (art. 1353 du Code civil). Comme vous n'avez obtenu aucune justification, n'hésitez pas à réclamer des dommages et intérêts en cas de préjudice dû à la fermeture brutale de votre compte. Par ailleurs, la gratuité à vie promise par l'offre promotionnelle n'est qu'illusoire si, dès le mois suivant, l'établissement y met fin par la résiliation totale de ses engagements. Cela peut constituer une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du Code de la consommation). Cela vaut aussi si le compte est destiné à un usage professionnel (art. L. 121-5 du même code). Alertez la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) et informez l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

EAU ET ÉLECTRICITÉ

Comment réduire ses factures ?

Des gestes quotidiens et quelques achats modiques permettent de réduire sa facture d'électricité et sa consommation d'eau. Rappels.

1 Utiliser au mieux son gros électroménager

Malgré les étiquettes énergie qui orientent vers les équipements les moins gourmands, la consommation d'électricité des ménages ne cesse d'augmenter. C'est que chaque foyer possède près d'une centaine d'appareils électriques et électroniques, selon l'Agence de la transition écologique (Ademe). Limiter sa facture est néanmoins plus facile qu'il n'y paraît, en se servant au mieux de son gros électroménager. Ainsi, un lave-linge qui tourne à 30 °C consomme trois fois moins d'électricité qu'à 90 °C, un programme à froid, deux fois moins qu'à 40 °C. Si l'on attend que le tambour soit bien rempli, on réduit le nombre de lavages. Le lave-vaisselle ne doit, lui aussi, fonctionner qu'une fois plein, en cycle éco plutôt qu'intensif. Le sèche-linge restant énergivore, mieux vaut laisser le linge sécher à l'air libre quand c'est possible.

2 Éliminer les halogènes et éviter les veilles

Les LED consomment dix fois moins que les halogènes, et avec une longévité très supérieure. Remplacer le tube halogène 300 ou 500 watts par un modèle LED peut paraître onéreux. De fait, il vaut de 20 à 30 €, mais on amortit la dépense en un ou deux ans selon l'usage. Concernant l'informatique, un ordinateur portable consomme 50 à 80 % de moins qu'un fixe, une imprimante multifonction faisant office de scanner et de photocopieur, 50 % de moins que trois machines remplissant les mêmes fonctions. Enfin, se doter de multiprises à interrupteur permet d'éteindre les appareils au lieu de les laisser consommer en veille.

3 Cuisiner sans gaspiller

Cela vaut la peine de mettre un couvercle sur une casserole : la cuisson nécessite alors quatre fois moins d'électricité. Du côté des fours, la pyrolyse est énergivore, la catalyse nettement moins. Avec la chaleur tournante, on cuit plusieurs plats à la fois, c'est encore une économie. Quant au réfrigérateur, il ne doit pas être placé à proximité du four, d'un radiateur ou au soleil. Une source de chaleur le conduit à surconsommer. Tout comme le fait d'y ranger des aliments cuits avant qu'ils ne soient refroidis. Dégivrer régulièrement évite la surconsommation, décongeler au frigo en s'y prenant à l'avance plutôt qu'au micro-ondes aussi. Par ailleurs, sachez qu'un réfrigérateur américain est deux fois plus gourmand qu'un modèle classique de même capacité.

4 Limiter sa consommation d'eau

Les fuites d'eau creusent un gouffre. Un robinet qui goutte, c'est 4 litres gaspillés à l'heure, soit 35 m³ par an. À 3,70 €/m³, on dépense 130 € pour rien. S'il s'agit d'un mince filet d'eau, on passe à 16 l/h, autrement dit 140 m³ à l'année et un coût de 518 €. La chasse d'eau bat tous les records. Une fuite, c'est 25 l/h, ce qui fait 220 m³ en un an, soit 814 €. Bien sûr, ce sera davantage si le mètre cube coûte plus cher. Changer les joints sans délai permet d'épargner 1 000 € sur un an. Au quotidien, diminuer sa consommation nécessite quelques achats vite rentabilisés. L'aérateur, ou mousseur, réduit le débit du robinet de 30 à 50 % pour moins de 10 €, la douchette économe fait passer le débit de 16 à 7 litres sans perte de confort pour 25 à 40 €. Préférer la douche au bain est pertinent… surtout si l'on adopte le sablier afin de ne pas s'y éterniser ! En outre, il faut couper l'eau quand on se savonne sous la douche, lorsqu'on se brosse les dents au lavabo ou que l'on se lave les mains longuement pour éviter le Covid.

ZEPHIR-VLADK213/ADOBE STOCK-R.DAMORET-P.PLEUL/ZUMA-REA

FORMATION

Transformez votre temps en argent

Vous étiez salarié avant 2015 ? Il ne vous reste plus que quelques semaines pour transformer vos anciens droits à la formation en euros.

SYSTÈME PLUS LISIBLE

En 2015, le droit individuel à la formation (Dif) a cédé la place au compte personnel de formation (CPF). Le premier système permettait d'obtenir jusqu'à 20 heures de droits à la formation par an et jusqu'à 120 heures sur 6 années. Avec le second, un salarié, un agent public ou un indépendant à temps plein ou à mi-temps peut cumuler jusqu'à 500 € annuels, dans la limite de 5 000 €. Ce montant atteint 800 € par an, plafonné à 8 000 €, pour les actifs peu ou pas qualifiés. Il sera calculé au prorata de la durée de travail si elle est inférieure à un mi-temps.

1300 € À RÉCUPÉRER

Attention, les salariés ont jusqu'au 30 juin minuit pour transformer en euros leurs anciennes heures de Dif acquises avant le 1er janvier 2015. Le 1er juillet prochain, il sera trop tard ! Afin de ne pas les perdre définitivement, leurs bénéficiaires doivent les transférer sur leur CPF. Celles-ci seront alors automatiquement converties en euros, à raison de 15 € par heure. Selon la Caisse

des dépôts, qui gère le dispositif, les personnes n'ayant pas encore effectué l'opération peuvent ainsi récupérer près de 1 300 € en moyenne.

DOCUMENTS À RETROUVER

Pour réaliser la conversion, vous devez d'abord créer votre compte personnel sur le site Internet Moncompteformation.gouv.fr ou l'application mobile du même nom. Il vous faudra ensuite retrouver l'un des documents attestant que vous avez cumulé des heures de Dif : fiches de paie de décembre 2014 ou de janvier 2015, attestations de droit au Dif établies par votre ou vos anciens employeurs, ou encore certificats de travail. Il suffira, enfin, de reporter votre solde d'heures sur le CPF et de transmettre le justificatif pour vérification.

PLUSIEURS FORMATIONS AU CHOIX

Les sommes thésaurisées sur le CPF sont utilisables par les travailleurs et à leur initiative tout au long de leur vie active, même en période de chômage. Elles vous permettent de suivre une formation qualifiante ou certifiante, au choix, pour vous perfectionner dans votre domaine professionnel (informatique, langues, validation des acquis de compétences, acquisition de certificats ou de diplômes...), vous reconvertir ou créer votre entreprise. Avec le CPF, vous avez même la possibilité de financer le permis B, à condition que son obtention participe à la réalisation de votre projet professionnel ou favorise la sécurisation de votre parcours.

JC.MOSCHETTI/REA

HÔPITAL

Réagir en cas de vol

Il arrive que les effets personnels des patients hospitalisés soient dérobés. La responsabilité de l'établissement peut être mise en cause.

UNE DÉCLARATION POSSIBLE À L'ADMISSION

Lorsqu'une personne entre à l'hôpital, que ce soit pour un séjour court ou long, elle est invitée à déposer ses objets de valeur et ses moyens de paiement bancaires (carte, chéquier...) auprès du personnel. Un inventaire contradictoire est alors établi et un reçu remis au patient. Mais il arrive que l'usager souhaite conserver ses affaires dans sa chambre. En cas de vol ou de dégradation, les réponses juridiques ne seront pas les mêmes selon l'option choisie.

Bon à savoir Lors d'une hospitalisation d'urgence ou si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer vos volontés, l'inventaire sera réalisé d'office par le personnel de l'établissement.

DIFFÉRENTS DEGRÉS DE RESPONSABILITÉ

Si, lors de l'admission, le patient a expressément confié ses effets personnels à l'hôpital (ou la clinique), ce dernier doit indemniser totalement les pertes ou les dégradations subies. Dans cette situation, la responsabilité de l'établissement de santé est automatique. L'usager a décidé de les garder avec lui ? L'hôpital n'est alors tenu pour responsable qu'à l'égard de ceux qu'il a autorisés à détenir dans la chambre et qu'il a enregistrés. L'indemnisation qu'il aura à verser est limitée à deux fois le plafond mensuel de la Sécurité sociale (soit, au 1er janvier 2021, 3 428 €), à condition qu'il n'ait pas commis de faute. S'il y en a une (ce qui ne sera pas facile à prouver), le

dédommagement n'est pas plafonné. Ces règles ne valent pas pour les sommes ou les objets de valeur que le patient a emportés à son chevet sans autorisation : en pareil cas, la responsabilité de l'hôpital ne peut pas être engagée.

SKRKUS/ADOBE STOCK

Plus d'un an après le début de la crise sanitaire, les aéroports restent vides, telles des reliques du monde d'avant.

— Par **MORGAN BOURVEN**

Une situation passagère ?

C'était le 17 mars 2020. Je déambulais dans l'aéroport de Tokyo-Narita (Japon), habituellement l'un des plus animés au monde. Le long des couloirs, presque personne. Sur les écrans, une litanie de vols annulés. Dans les magasins, pris de court par l'accélération soudaine de la pandémie, les vendeurs étaient plus nombreux que les touristes. *« Vous avez besoin d'aide ? »* Non, merci. Plutôt que des souvenirs, j'avais acheté de la nourriture : à Paris, mon frigo était vide et je ne savais pas si je pourrais faire des courses à mon retour. En France, le confinement débutait ce jour-là. Un an plus tard, ce qui m'apparaissait comme une situation exceptionnelle est devenu la norme. La crise sanitaire s'est installée dans la durée, et rares sont ceux qui se rendent encore dans les aéroports. Résultat négatif de test PCR en poche, me voici en route vers celui de Beauvais-Tillé, dans l'Oise. Nous ne sommes qu'une douzaine à monter dans la navette qui part de Paris. Et sur place, c'est le désert. L'écran n'affiche qu'un seul vol au départ et les boutiques sont fermées. L'aérogare l'est aussi, d'ailleurs, durant une bonne partie de la journée.

Vaisseaux fantômes

Je ne peux m'empêcher de penser à l'enquête de satisfaction que nous publions régulièrement sur les aéroports (la dernière, dans le *QC* n° 558). Contrôles de sécurité ? Ils n'ont jamais été si rapides. Zones d'attente ? Chacun peut s'asseoir où il veut. Bars et restaurants ? Le néant, forcément. Accessibilité ? Si je n'ai eu aucun mal à rejoindre Beauvais-Tillé grâce à la navette, je me retrouve confronté à un problème inattendu à mon arrivée à Varsovie-Modlin (Pologne) : l'absence de taxis, faute de clients !

Les aéroports se sont transformés en vaisseaux fantômes venus tout droit d'un monde révolu. Des coquilles vides, où ne résonnent plus les annonces sonores et les voix des milliers de badauds. Et demain ? Deux scénarios se dessinent. Le premier est celui d'une reprise très lente du trafic. D'après l'Association internationale du transport aérien (Iata), qui regroupe la plupart des compagnies aériennes, le nombre de passagers a été divisé par trois en 2020. Le retour à la normale n'est pas attendu avant 2024, selon les prévisions les plus optimistes. Certaines visent plutôt 2029. Dans ce contexte, que va devenir la dizaine de projets d'extension d'aéroports en cours ou à l'étude en France ? La construction d'un quatrième terminal à Roissy-Charles-de-Gaulle vient d'être abandonnée par le gouvernement, qui a réclamé une nouvelle feuille de route *« favorisant la transition écologique »*. *« Une demande qui est l'une des conséquences de la crise du Covid-19 »*, a réagi le groupe ADP (anciennement Aéroports de Paris).

La reprise du trafic aérien pourrait être très lente… ou très rapide

Le second scénario est celui d'une reprise extrêmement rapide du trafic. Il verrait les Français – et les touristes internationaux – se précipiter dans les aéroports une fois la campagne de vaccination suffisamment avancée pour voyager sans crainte. Les destinations victimes du tourisme de masse avant l'épidémie seraient alors à nouveau saturées. Improbable ? Pas vraiment. La Chine envisage, pour 2021, un retour à 90 % du trafic d'avant-crise ; une croissance dopée par ses vols domestiques. Aux États-Unis, certains parcs nationaux ont déjà pris des mesures pour limiter l'afflux de visiteurs. Le cabinet de conseil américain McKinsey & Company a nommé cette potentielle frénésie *revenge travel*, c'est-à-dire « la revanche par le voyage ». Et vous, serez-vous un voyageur apaisé ou revanchard ? ◆

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 601 N° 600 N° 599 N° 598

QUE CHOISIR ARGENT

N° 162 N° 161 N° 160 N° 159

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 127 N° 126 N° 125 N° 124

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 159 N° 158 N° 157 N° 156

Pour conserver tous vos numéros

Pour commander

Merci de découper ou recopier ce bulletin et de le retourner accompagné de votre règlement à :

QUE CHOISIR
Service Abonnements
45, avenue du Général-Leclerc
60643 CHANTILLY CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

Merci de m'envoyer à l'adresse ci-dessous les exemplaires suivants :

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 598 ☐	N° 599 ☐	4,80 €		
N° 600 ☐	N° 601 ☐	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 159 ☐	N° 160 ☐	4,95 €		
N° 161 ☐	N° 162 ☐	4,95 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 124 ☐	N° 125 ☐	6,95 €		
N° 126 ☐	N° 127 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 156 ☐	N° 157 ☐	3,90 €		
N° 158 ☐	N° 159 ☐	3,90 €		
LES RELIURES				
Reliure *Que Choisir*		10 €		
Reliure *Que Choisir Santé*		9,50 €		

Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) ..... 1 article : 1,50 €
2 articles et plus : 2 €

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE ☐

☐ M. ☐ Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

☐ par chèque bancaire ou postal à l'ordre de *Que Choisir*

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

Offre valable en France métropolitaine.
En application des dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, la vente des produits présentés sur cette page n'ouvre pas droit à rétractation.

BULENCART

DÉCOUVREZ NOTRE NOUVELLE APPLICATION GRATUITE Quelproduit

Quelproduit

LE RÉFLEXE MALIN POUR CONSOMMER PLUS SAIN

Produits cosmétiques
230 000

Produits alimentaires
134 000

Produits ménagers
6 000

Cette application évalue pour vous vos produits de consommation courante

- Composition
- Qualité nutritionnelle
- Innocuité

UFC QUE CHOISIR
Fonds de dotation

À télécharger gratuitement

Disponible sur App Store

Disponible sur Google play

VCHALUP/ADOBE STOCK